

## PERCEPCIÓN DEL DESEMPEÑO DOCENTE Y SATISFACCIÓN DE LOS ESTUDIANTES UNIVERSITARIOS DE LAS CIENCIAS DE LA SALUD DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN DE HUÁNUCO, 2013

### PERCEPTION OF TEACHER PERFORMANCE AND SATISFACTION OF COLLEGE STUDENTS HEALTH SCIENCES NATIONAL UNIVERSITY OF HUÁNUCO HERMILIO Valdizán, 2013

Irene Deza y Falcón, Violeta Rojas Bravo, María Luz Ortiz Cruz, et, al.

#### RESUMEN

El objetivo fue determinar la relación entre la percepción del desempeño docente y la satisfacción de los estudiantes universitarios de las ciencias de la salud de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán de Huánuco, en el 2013. El diseño fue correlacional, prospectivo y transversal, la muestra estuvo constituido por 385 estudiantes; a quienes se les aplicaron las guías de entrevistas y el inventario del desempeño de los docentes, previo consentimiento informado. El análisis estadístico fue mediante el contraste Rho de Spearman, apoyándonos en el PASW V 20.0. Resultados: la mayoría de los estudiantes manifiestan un nivel de "satisfacción óptima" [49,6% (191)]; seguido de los que expresan un nivel "satisfacción moderada" [46,8% (180)]; e "insatisfacción" [3,6% (14)], respectivamente. Se encontró correlación significativa estadísticamente entre el dinamismo en clase, [(Rho = 0,529), (p = 0,000)]; preparación de la clase – cumplimiento del programa [(Rho = 0,606), (p = 0,000)], los criterios de evaluación – calificación [(Rho = 0,595), (p = 0,000)], respeto a los alumnos [(Rho = 0,590), (p = 0,000)], dominio de la materia [(Rho = 0,610), (p = 0,000)], motivación al alumno – estilo interpersonal [(Rho = 0,636), (p = 0,000)], enfoque a la profesión [(Rho = 0,587), (p = 0,000)], con la satisfacción del estudiante universitario. Conclusión: existe relación entre el desempeño docente y la satisfacción del estudiante universitario, [(Rho = 0,704), (p = 0,000)].

**Palabras claves:** desempeño docente, satisfacción de los estudiantes, ciencias de la salud, calidad educativa.

#### ABSTRACT

Objective: To determine the relationship between perception of teacher performance and satisfaction of university students in health sciences at the National University of Huanuco Valdizán Hermilio in 2013 . Methods: The design was correlational, prospective, cross-sectional sample consisted of 385 students, who were applied interview guides and inventory of teacher performance, prior informed consent. Statistical analysis was by Spearman Rho contrast, relying on the SPSS V 20.0. Results: Most students demonstrate a level of " optimal satisfaction " [ 49.6 % ( 191 ) ] , followed by those who express a level "moderate satisfaction" [ 46.8 % ( 180 ) ] , and "dissatisfaction " [ 3.6% ( 14 ) ] , respectively . Statistically significant correlation was found between the dynamic class [( Rho = 0.529 ) ( p = 0.000 ) ] , class preparation - compliance program [( Rho = 0.606 ) ( p = 0.000 ) ] , the criteria for assessment - rating [( Rho = 0.595 ) ( p = 0.000 ) ] , respect for students [( Rho = 0.590 ) ( p = 0.000 ) ] , subject mastery [( Rho = 0.610 ) ( p = 0.000 ) ] , student motivation - interpersonal style [( Rho = 0.636 ) ( p = 0.000 ) ] , approach to the profession [( Rho = 0.587 ) ( p = 0.000 ) ] , with college student satisfaction . Conclusions: There is relationship between teacher performance and student satisfaction university, [( Rho = 0.704 ) ( p = 0.000 ) ] ..

**Keywords:** teacher performance, student satisfaction, health sciences, education quality.

## INTRODUCCIÓN

Según las expresiones de Fernández<sup>1</sup>, el problema fundamental del sistema educativo es la calidad, del cual el docente uno de los elementos más importantes en la tarea educativa, cualquier esfuerzo por mejorar la calidad educativa de nuestro país debe basarse en información fáctica acerca de sus características profesionales y personales.

Al respecto Matos<sup>2</sup>, señaló que los docentes juegan un rol importante en la determinación de la orientación a la meta de sus estudiantes, dado que tienen la posibilidad de enfatizar la orientación a la meta de aprendizaje o de rendimiento en los estudiantes. La orientación a la meta del propio docente influye en su forma de enseñar, más aún si se tiene en cuenta que él es considerado un importante actor en el proceso de crear un clima escolar especial en el salón de clase.

De acuerdo con las afirmaciones de Cerdá<sup>3</sup> últimamente se ha avanzado mucho en la docencia universitaria, pero todavía es frecuente trabajar con estilos tradicionales de enseñanza, en los que el docente dirige las sesiones, entrega información y es el responsable principal del buen desempeño de la clase. Sin embargo, en las universidades cada vez tienen más peso otros modelos educativos, que justifican la utilidad del paradigma actual, orientado hacia un aprendizaje autónomo del estudiante, con la participación del profesor como un facilitador del proceso de enseñanza.

En torno a este último, existe una preocupación fundamental en el proceso educativo, referido al desempeño docente o rendimiento de los docentes en las diversas tareas que desarrolla. Indudablemente, ésta es la actividad más relevante del docente y, en consecuencia, resulta imprescindible estudiarla en su relación con la motivación, las estrategias de aprendizaje y la autoeficacia.

Se entiende por desempeño docente al conjunto de actividades que un profesor realiza en su trabajo diario: preparación de clases, asesoramiento de los estudiantes, dictado de clases, calificación de los trabajos, coordinaciones con otros docentes y autoridades de la institución educativa, así como la participación en programas de capacitación.

En esta misma perspectiva, el tema de la evaluación del desempeño docente irrumpe en el escenario de la educación superior en un contexto donde la medición de la productividad académica se ha centrado en la investigación y la prestación de servicios, no obstante que la actividad docente concita la mayor parte del tiempo de los profesores.

Ahondando en la problemática en estudio, Hirsch<sup>6</sup> con mucha preocupación ha revelado que la mayoría de los programas de formación y perfeccionamiento docente de la región iberoamericana no han contemplado criterios definidos para evaluar la eficacia y el alcance de sus acciones y, en pocos casos, en que estos tipos de medida han sido cumplidos se suele apreciar claras incongruencias entre metas planteadas y lo que se ha realizado. Ni siquiera las instancias a las que esos programas están adscritos han intentado algún tipo de seguimiento a las mismas.

En consecuencia, la investigación que reportamos indagará acerca de la "Percepción del desempeño docente y satisfacción de los estudiantes universitarios de las ciencias de la salud de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán de Huánuco, 2013" a fin de desarrollar estrategias que tienen una influencia importante en el proceso enseñanza aprendizaje y diseñar programas integrales de intervención que aborden los aspectos académicos de la labor docente, en función de la satisfacción de los estudiantes universitarios.

## MATERIAL Y MÉTODOS

El estudio fue observacional, prospectivo, y transversal porque las variables fueron recolectadas en un solo período de tiempo. El diseño del estudio fue correlacional ( $n = X \text{ r } Y$ ). La muestra estuvo constituida por la totalidad de 385 estudiantes de las carreras de ciencias de la salud. Se empleó el muestreo probabilístico por estratos y se tuvo en consideración los criterios de inclusión y exclusión. Los instrumentos aplicados fueron: las guías de entrevistas y el inventario del desempeño de los docentes, los cuales fueron validados previamente.

Al describir las características sociodemográficas de los alumnos universitarios que se incluyeron en la muestra, y que pertenecen a las facultades de las ciencias de la salud de la UNHEVAL-

Huánuco, pudimos evidenciar lo siguiente: la mayor proporción de ellos, fueron adultos jóvenes (entre 20 a 24 años) [61,8% (238)]; asimismo, hubo mayor predominio de género femenino [67,8% (261)] y de la zona de procedencia local [64,4% (248)]. Y al identificar las características académicas de los alumnos incluidos en el estudio, pudimos apreciar que: la mayoría de alumnos, pertenecieron a la facultad de enfermería [35,8% (138)]; de condición académica regular [68,6% (264)]; con la carga académica completa [74,5% (287)] y de turno académico mixto [83,1% (320)].

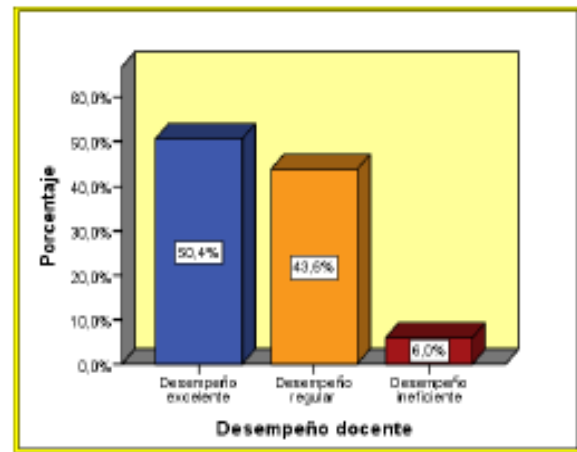
En el análisis de los datos se usó la estadística descriptiva e inferencial; inicialmente en la prueba de normalidad, se aplicó el método de contraste de Kolmogorov - Smirnov, en el cual se observó significancia estadística (valor teórico de  $p \leq 0,05$ ). Para comprobar las hipótesis, se empleó el coeficiente de correlación de Rho de Spearman.

Para la significancia estadística de esta prueba se consideró un valor  $p \leq$  de 0,05. La prueba aplicada discriminó la existencia de relación, su significancia estadística, la magnitud de la correlación y la dirección (positiva o negativa). Para tal efecto se usó el paquete estadístico PASW V18.0.

## RESULTADOS

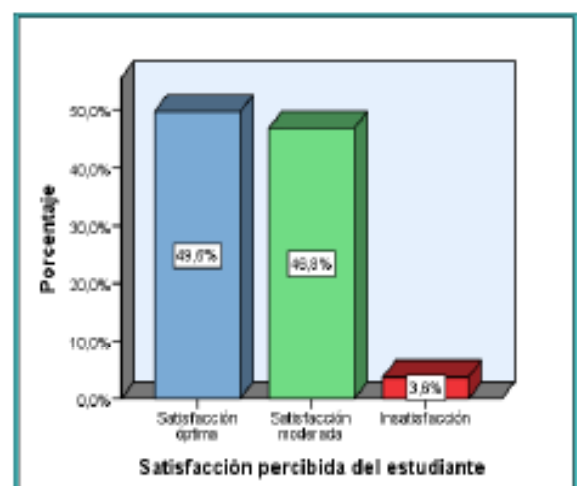
Al analizar cualitativamente esta escala, exponemos la versión categórica de la variable desempeño docente, donde, se puede observar que, la mayoría de alumnos perciben el desempeño de sus docentes como "excelente" [50,4% (194)]; seguido de los que la refieren solo como "desempeño regular" [43,6% (168)]; y finalmente "desempeño inefectivo" [6,0% (23)], respectivamente. Aunque las mayores proporciones indican un desempeño excelente y regular, es preocupante que haya opiniones contrapuestas que cataloguen el desempeño de los docentes como inefectivo (ver figura 1).

**Figura 1: Representación gráfica del grado de desempeño docente, según la opinión de los estudiantes universitarios de las ciencias de la salud de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán – Huánuco; 2013.**



Al analizar cualitativamente este instrumento, exponemos la versión categórica de la variable satisfacción del alumno, donde, se puede observar que, la mayoría de ellos manifiestan un nivel de "satisfacción óptima" [49,6% (191)]; seguido de los que expresan un nivel "satisfacción moderada" [46,8% (180)]; e "insatisfacción" [3,6% (14)], respectivamente. Pese a que las mayores proporciones señalan niveles de satisfacción óptimas y moderadas, es preocupante que haya opiniones contrapuestas que indiquen insatisfacción en los alumnos (ver figura 2)

Figura 2: Representación gráfica del nivel de satisfacción expresada por los estudiantes universitarios de las ciencias de la salud de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán – Huánuco; 2013.



Al analizar la correlación entre el dinamismo en clase y la satisfacción del estudiante universitario, se evidenció una moderada correlación (Rho

= 0,529), cuyo resultado fue significativo a todo nivel ( $p = 0,000$ ). En la correlación entre la preparación de la clase – cumplimiento del programa y la satisfacción del estudiante universitario, se apreció una buena correlación ( $Rho = 0,606$ ), cuyo resultado fue significativo a cualquier nivel ( $p = 0,000$ ). La correlación entre los criterios de evaluación – calificación y la satisfacción del estudiante universitario, se apreció una moderada correlación ( $Rho = 0,595$ ), cuyo resultado fue significativo a todo nivel ( $p = 0,000$ ).

El respeto a los alumnos y la satisfacción del estudiante universitario, se denota una moderada correlación ( $Rho = 0,590$ ), cuyo resultado fue significativo a cualquier nivel ( $p = 0,000$ ).

Al analizar la correlación entre el dominio de la materia y la satisfacción del estudiante universitario, se evidencia una buena correlación ( $Rho = 0,610$ ), cuyo resultado fue significativo a cualquier nivel ( $p = 0,000$ ). En la correlación entre la motivación al alumno – estilo interpersonal y la satisfacción del estudiante universitario, se denota una buena correlación ( $Rho = 0,636$ ), cuyo resultado fue significativo a todo nivel ( $p = 0,000$ ). La correlación entre el enfoque a la profesión y la satisfacción del estudiante universitario, se denota una moderada correlación ( $Rho = 0,587$ ), cuyo resultado fue significativo a todo nivel ( $p = 0,000$ ).

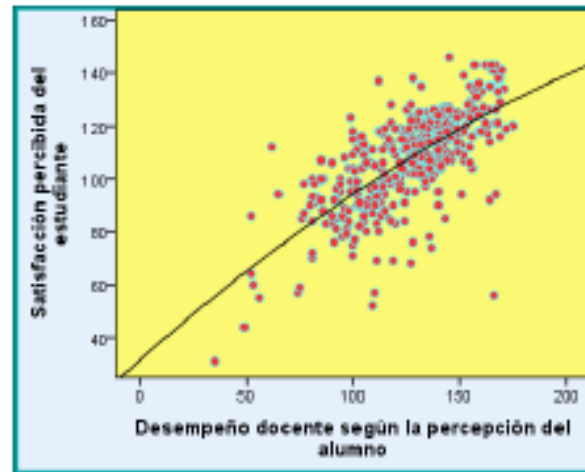
Finalmente, al analizar la correlación entre el desempeño docente y la satisfacción del estudiante universitario, se aprecia una buena correlación ( $Rho = 0,704$ ), cuyo resultado fue significativo a cualquier nivel ( $p = 0,000$ ) (ver tabla 1 y figura 3).

Tabla 1: Correlación entre: el desempeño docente y la satisfacción de los estudiantes universitarios de las ciencias de la salud de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán – Huánuco; 2013.

| Contraste  | satisfacción persistida del estudiante |         |
|--|--|---------|
|  | Rho                                    | p-valor |
| Desempeño docente según la percepción del alumno | 0,704                                  | 0,000   |

Fuente: Anexos 02, 03.

Figura 3 Dispersión de puntos entre: el desempeño docente y la satisfacción de los estudiantes universitarios de las ciencias de la salud de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán – Huánuco; 2013.



## DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

Antes de iniciar la discusión, se subraya que los niveles de fiabilidad por consistencia interna y validez de constructo de los instrumentos utilizados han sido estrictos y óptimos. La información obtenida, mediante dichos instrumentos de investigación, dio garantía para su uso en el presente estudio. Se reconoce que la investigación realizada fue de nivel relacional, por lo que no permite generalizar los resultados, en similares situaciones a la realidad nuestra; también, se garantiza la validez interna del estudio, en el sentido, de que las pruebas estadísticas aplicadas para las comparaciones establecidas, resultaron significativas a un nivel de confianza del 95% y para un valor  $p < 0, 05$ .

En la presente investigación se logró comprobar la correlación significativa estadísticamente entre el dinamismo en clase; preparación de la clase – cumplimiento del programa, los criterios de evaluación – calificación, respeto a los alumnos, dominio de la materia, motivación al alumno – estilo interpersonal)], enfoque a la profesión con la satisfacción del estudiante universitario. Al respecto Acevedo<sup>7</sup>, indica que el pensamiento de que el profesor universitario ejerce influencia en el rendimiento de sus estudiantes, parece ser el aliciente más importante en la incesante búsqueda de conocimiento acerca de la necesidad de eficacia en su acción. Los profesores son responsables, entre otras cosas, de introducir cambios y matices que modulan el clima del aula, la calidad del trabajo y la orientación de los aprendizajes de los estudiantes. En sus manos, actitudes y aptitudes, descansa gran parte del éxito de las políticas educativas, estrategias, planes, programas y otros elementos más.

Del mismo modo, Salinas, Morales, Martínez<sup>8</sup> los estudiantes le dan un gran valor a la actitud del profesor, les interesa que sea responsable, abierto a sugerencias y que utilice un lenguaje en términos de fácil comprensión y les resuelva las dudas que le planteen; éste es el perfil del profesor que desean. Si reúne estos requisitos en forma general están satisfechos con este apartado de la encuesta. En términos generales, podemos decir que los profesores de la UAMAC, al menos 30 de los 36 evaluados, reúnen para los estudiantes estas características (83%).

La figura del profesor es relevante, pero ¿cuál es su función en la universidad?, resulta, prácticamente, indiscutible que la función del profesor, el papel que desempeña en un sistema educativo, influye en gran medida en los estudiantes. La idea de que su influencia es capital en el aprendizaje de alumno, parece haber dirigido la reflexión acerca de la necesidad de eficacia en su acción. Los profesores son responsables de introducir, consciente y racionalmente, cambios y matices que modulan el clima escolar o académico, de marcar el ritmo y calidad del trabajo y de orientar la dirección de los aprendizajes de los estudiantes, tanto en sus acciones en el aula, como en la organización social de las instituciones educativas.

Por su parte Rey<sup>10</sup>, señala que "Un alumno no solicitaría al profesor que asista a clase o le trate con respeto dado que estas características se dan por supuestas. Sin embargo, puede preguntarle sobre un contenido específico que no ha comprendido y la respuesta del profesor influirá seguramente en su satisfacción con el servicio recibido. Pero cuál será la reacción del alumno si en la clase siguiente, el profesor le sorprende gratamente con un libro que ahonda en el tema y le amplía la respuesta dada en clase con nuevos datos y argumentos. Lo más probable es que el profesor haya conseguido con ese gesto cumplir las expectativas del alumno".

En el presente estudio, sólo el 11% de los estudiantes no están satisfechos con la labor del profesor, destacando que los puntos fuertes son los referentes al trato que los profesores dispensan al alumnado. Por todo lo anterior, se puede comentar que la figura del profesor sigue siendo importante dentro del proceso enseñanza-aprendizaje, pero a la manera de la corriente conductista, pues es el poseedor de la lista, de

la pluma donde y con la cual se asientan las calificaciones y por tal, esa relación de respeto que dice alguna opinión que no siempre puede ser cierta.

Al respecto, Menolascino<sup>12</sup>, evaluó el desempeño docente según la opinión de los estudiantes en el Decanato de Medicina de la Universidad Centro Occidental "Lisandro Alvarado" (UCLA) en Venezuela, señalando que los docentes demuestran marcadas deficiencias de conocimiento relacionadas fundamentalmente con la planificación, metodologías de enseñanza y evaluación de los aprendizajes. Además, en cuanto a este último carácter, fue expresado por los sujetos encuestados que existe un manejo inapropiado de este concepto, a pesar de que la evaluación como proceso se encuentra contemplado claramente en el Reglamento General de Evaluación del Rendimiento Académico de la UCLA.

Finalmente, es necesario apuntar que la satisfacción del estudiante es el eje central de todos los procesos que se llevan a cabo en las universidades; su principal función sustantiva es la docencia centrada en él. La calidad de las instituciones educativas puede ser observada desde distintos puntos de vista, sin embargo es necesario interrogar al estudiante, pues es quien recibe la educación y las consecuencias de la calidad de la misma.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Fernández-Arata JM. Desempeño docente y su relación con orientación a la meta, estrategias de aprendizaje y autoeficacia: un estudio con maestros de primaria de Lima, Perú. Univ. Psychol. Bogotá, Colombia; 2008, 7 (2): 385-401, ISSN 1657-9267.
2. Matos L. School culture, teachers' and students' achievement goals as communicating vessels. A study in Peruvian Secondary schools. Lovaina: Katholieke Universiteit; 2005.
3. Cerdá Suárez LM. Evaluación de estilos de liderazgo en la docencia: una aplicación en la enseñanza universitaria de postgrado. [internet]. [Consultado 2013 Ener 15]. Disponible en: [http://www.iiisci.org/journal/CV\\$/risici/pdfs/MJ767WU.pdf](http://www.iiisci.org/journal/CV$/risici/pdfs/MJ767WU.pdf)
4. Fernández M. Realidad psicosocial del maestro de primaria. Lima: Universidad de

- Lima; 2002.
5. Centro interuniversitario de desarrollo – CINDA. Grupo operativo de universidades chilenas fondo de desarrollo institucional – MINEDUC – Chile. Evaluación del desempeño docente y calidad de la docencia universitaria; 2007.
  6. Hirsch A. Investigación Superior. Universidad y formación de docentes, México, Trillas; 1990.
  7. Acevedo Álvarez Raziel. Op, cit, p. 23
  8. Salinas Gutiérrez Agapito, Morales Lozano Juan Antonio, Martínez Camblor Pablo. Op, cit, p. 13.
  9. Acevedo Álvarez Raziel. Factores que inciden en la competencia docente universitaria. [Memoria para optar al grado de doctor]; universidad Complutense de Madrid Facultad de educación Departamento de Métodos de Investigación y Diagnóstico en Educación; 2003.
  10. Rey García. En: Flores B. J: "La satisfacción estudiantil como indicador de la calidad de la educación superior". Revista de la Facultad de Educación de la Universidad Mayor de San Marcos. 2003. Año 7 N° 11. Universidad Ricardo Palma. Lima, Perú. [https://www.urp.edu.pe/urp/modules/posgrado/curriculums/d34\\_jose\\_florez\\_barboza.html](https://www.urp.edu.pe/urp/modules/posgrado/curriculums/d34_jose_florez_barboza.html) - 8k -
  11. Salinas Gutiérrez Agapito, Morales Lozano Juan Antonio, Martínez Camblor Pablo. Satisfacción del estudiante con el profesor en la UAM Agronomía y Ciencias de la UAT. [internet]. [Consultado 2013 nov 15]. Disponible en: <http://www.turevista.uat.edu.mx/Volumen%202%20Numero%204/%28Microsoft%20Word%20-%20RDU8-IE-La%20satisfacci.pdf>
  12. Menolascino F. Evaluación de los docentes del Área Básica del Decanato de Medicina de la UCLA a través de la opinión de los estudiantes [tesis de Maestría]. Barquisimeto, Estado Lara: UPEL; 1993.

**Correo:** iretriunfa@hotmail.com