

ANÁLISIS DE LA SATISFACCIÓN DEL ESTUDIANTE EN EL GRADO PARA DIPLOMADOS EN ENFERMERÍA: UN CASO DE ÉXITO

Redondo Duarte, Sara¹, Rodríguez García, Marta², Fernández Díaz, M^a Angeles², Fernández Valcarce, Pablo², Serrano Arias, Pedro Antonio², González Sanz, Pilar², De Blas Gómez, Irene², Saiz Navarro, Elena María Saiz²

1: Vicerrectorado de Calidad e Innovación Académica
Universidad Europea de Madrid
c/ Tajo, s/n, 28670 Villaviciosa de Odón (Madrid)
sara.redondo@uem.es

2: Departamento de Enfermería
Facultad de Ciencias de la Salud
Universidad Europea de Madrid
c/ Tajo, s/n, 28670 Villaviciosa de Odón (Madrid)
marta.rodriguez@uem.es
mariaangeles.fernandez@uem.es
pablo.fernandez2@uem.es
pedroantonio.serrano@uem.es
pilar.sanz@uem.es
irene.deblas2@uem.es
elenamaria.saiz@uem.es

Resumen. *El Curso de Adaptación al Grado para Diplomados en Enfermería, impartido en modalidad virtual, surgió en la Universidad Europea de Madrid con el objetivo de dar respuesta a las necesidades de multitud de profesionales de la Enfermería y equiparar su formación inicial a los nuevos requerimientos del Espacio Europeo de Educación Superior (EEES).*

El objetivo de este trabajo, realizado durante el curso académico 2010-2011, es presentar y analizar los resultados que ha obtenido este programa en cuanto a la satisfacción del estudiante con su diseño pedagógico. Con la finalidad de velar por la calidad del programa, en su primer año de implantación se planteó la realización de un cuestionario en el que los estudiantes pudieran manifestar su opinión con respecto a los contenidos, las distintas actividades y la labor del tutor. Los resultados de este análisis han puesto de manifiesto la alta satisfacción global de los estudiantes con la materia, destacando como lo más relevante la labor del profesor-tutor, figura fundamental en el éxito del programa.

Palabras clave: Trabajo Fin de Grado, Enfermería, tutor, enseñanza online, satisfacción del estudiante.

1. INTRODUCCIÓN

El Curso de Adaptación al Grado para Diplomados en Enfermería surgió en la Universidad Europea de Madrid (UEM) con el objetivo de dar respuesta a las necesidades de multitud de profesionales de la Enfermería y equiparar su formación

inicial a los nuevos requerimientos del EEES. Con la realización de este nuevo programa formativo, los diplomados en Enfermería pueden alcanzar el título de Grado en Enfermería por la UEM.

Para ello, los estudiantes cursan en modalidad online los créditos correspondientes (30 ECTS) a la asignatura de Trabajo Fin de Grado (TFG en adelante). El TFG es un trabajo orientado al mundo profesional, de carácter científico, integrador y potenciador de los conocimientos adquiridos, que debe elaborar y presentar el alumno/a de la titulación de Grado en Enfermería. Su realización implica el desarrollo de competencias básicas por parte de los estudiantes, como son las de análisis y síntesis; y específicas, como la organización y planificación de cuidados, servicios y recursos. Esto, a su vez, implica el despliegue de habilidades de búsqueda y gestión de la información, con una actitud crítica y autocrítica, demostrando iniciativa y capacidad de toma de decisiones.

El uso de tecnologías en línea a lo largo del curso aporta una serie de facilidades que no están disponibles para el estudiante en los ambientes tradicionales de la educación, entre otras, el nivel de inmediatez así como de interacciones; las posibilidades de acceso a los cursos desde cualquier lugar y tiempo; así como la capacidad de retorno de comentarios y de discusión que ayudan a la construcción del aprendizaje por el propio estudiante (Dorrego, 2006).

En este contexto, el tutor se convierte en una figura fundamental como acompañante y garante del aprendizaje del estudiante, que puede hacer todas las preguntas que necesite a su tutor personal y solicitar las aclaraciones que considere oportunas sobre el contenido académico de las Unidades de Aprendizaje. La comunicación con el tutor se desarrolla por diversas vías, bien por mensajería dentro del Campus Virtual, por correo electrónico, o a través de chats y aula virtual.

2. DESCRIPCIÓN DEL TRABAJO DE FIN DE GRADO

Durante el proceso de elaboración del TFG se invita al estudiante a comunicarse de forma efectiva con profesionales y clientes del Sistema de Salud, y, finalmente, a demostrar sus habilidades comunicativas en la exposición oral y escrita ante la comisión evaluadora. La dirección, el asesoramiento y el seguimiento del trabajo final está a cargo de un profesor/a-tutor/a, con experiencia académica y/o profesional, cuya función es orientar y guiar el proceso de elaboración del trabajo, solventar dudas, realizar correcciones y proponer mejoras para su adecuado desarrollo (Álvarez y González, 2008).

Al inicio del curso, el alumno, fruto de su experiencia personal, práctica profesional, inquietudes, intereses y anhelos, debe elegir un tema para el desarrollo del TFG y contextualizarlo mediante una justificación, tanto desde el punto de vista personal como desde el interés para la profesión enfermera. El TFG se enmarca en uno de los siguientes itinerarios: el diseño de un proyecto de educación para la salud, un estudio epidemiológico, un proyecto de calidad asistencial o un plan de cuidados estandarizado. Es posible desarrollar otra actividad a petición del alumno, siempre que exista mutuo consenso con la dirección del curso y su tutor.

Al margen del itinerario que elija el alumno, todo TFG tiene unas actividades en común: la realización de una búsqueda bibliográfica y el desarrollo de un caso clínico relacionado con el tema elegido, utilizando la metodología enfermera.

El siguiente gráfico ilustra la relación entre los conceptos descritos anteriormente.

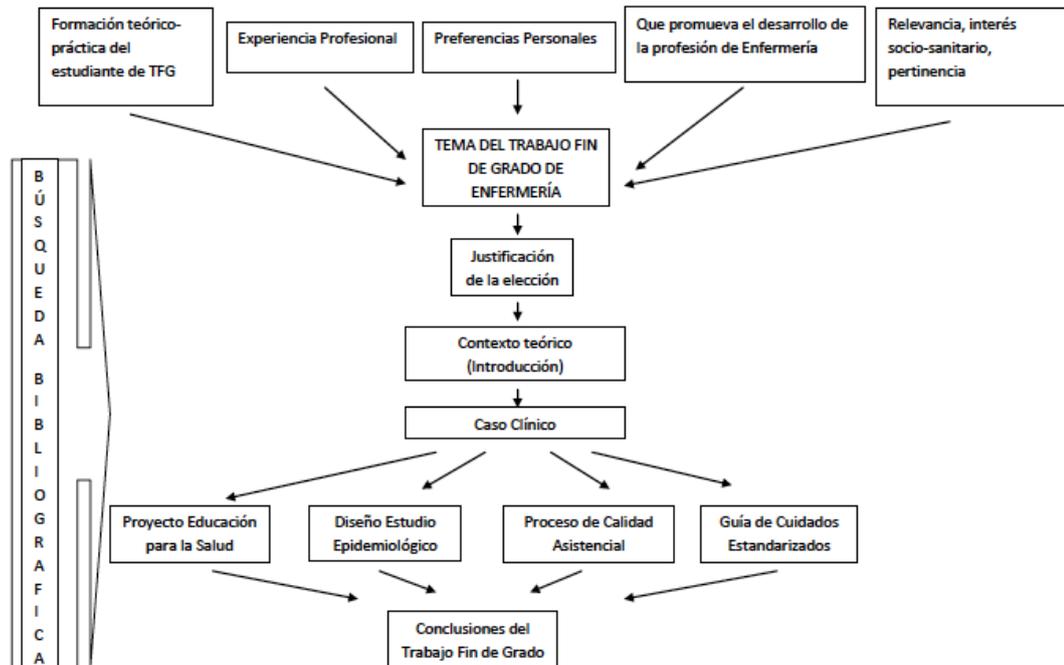


Figura 1. Estructura del Trabajo de fin de Grado.

Este programa se ha diseñado siguiendo el modelo pedagógico virtual de la Universidad (Cruz, Lara y Redondo, 2010), aunque se han realizado algunos ajustes para adaptarlo a la especificidad de esta materia. Así, el Curso se ha estructurado en 5 Unidades de Aprendizaje, incluyendo cada una de ellas un conjunto de recursos y actividades que el estudiante debe ir realizando, siempre acompañado de la figura del profesor-tutor.

Las Unidades de Aprendizaje están diseñadas de manera independiente, de modo que el TFG se va construyendo a medida que el estudiante avanza por ellas. Se recomienda al alumno que siga el orden establecido en el desarrollo de las mismas, debido a que, a menudo, el trabajo de una Unidad sirve de base o punto de partida para el desarrollo de la siguiente. Las tres primeras Unidades de Aprendizaje y la última (1, 2, 3 y 5) son comunes para todos los itinerarios del curso, y la Unidad 4 se divide en cada uno de los itinerarios prediseñados del Trabajo de Fin de Grado.

Al comienzo del Curso el alumno tiene acceso a los documentos generales: guía de aprendizaje de la materia (describe los objetivos, contenidos, metodología, actividades, sistema de evaluación), el mapa conceptual (muestra la estructura del TFG) y el calendario de defensas. Además, en esta zona se incluye el foro general, desde el que el profesor comunica las principales novedades respecto al programa; el foro de ayuda, donde los alumnos pueden consultar dudas sobre el uso del Campus Virtual al Asistente

de Programas online; y el aula virtual, en la que se realizan los talleres virtuales. Esta zona permanece invariable en todas las Unidades de Aprendizaje.

Cada Unidad de Aprendizaje dispone de una zona específica donde el estudiante puede encontrar la documentación necesaria para su estudio y desarrollo: Guía de la Unidad (explica al alumno objetivos, organización y desarrollo, metodología y evaluación), los documentos necesarios, las actividades evaluativas a desarrollar para superar el módulo, así como el acceso al foro específico de la Unidad, donde puede interactuar con otros alumnos para la resolución de las dudas, compartir información o incluso aprender de manera colaborativa.

Además, el programa cuenta con una serie de seminarios presenciales a los que el alumno puede acudir durante el desarrollo del curso. Algunas experiencias previas ponen de manifiesto la necesidad de realizar sesiones presenciales o “cara a cara” para el mejor aprovechamiento de los cursos online (Priem, *et al.*, 2011). Estos seminarios también se imparten de manera virtual y se graban para, a posteriori, pasar a formar parte de los recursos que el alumno tiene a su disposición en el Campus Virtual de manera permanente. El profesor-tutor podía añadir a lo largo de la materia estos y otros recursos de apoyo en el Espacio abierto.

La metodología didáctica descrita hace que el estudiante tenga un papel más activo, convirtiéndose en el protagonista de su propio aprendizaje (Carabantes, 2008), pues decide su ritmo de estudio y se comunica con el tutor cuando lo necesita. Esta comunicación se basa en un compromiso de respuesta de 24/48 horas para cuestiones académicas simples, por correo electrónico, y no más de 4 días para la corrección de las actividades más complejas, ya que algunos estudios consideran que una comunicación fluida con el alumno es una cuestión fundamental para mantener su motivación (Hartnett y St. George, 2011). Además, como se ha comentado anteriormente, existe un foro general de la asignatura y uno específico por cada Unidad para facilitar la interacción entre los alumnos, y con ello el aprendizaje colaborativo, la resolución de problemas, aclaraciones, orientación, intercambio de impresiones, etc., ya que el fin último de estos foros no es la comunicación con el tutor, sino entre los alumnos.

3. OBJETIVOS, ESTRUCTURA DEL CUESTIONARIO Y MUESTRA SELECCIONADA

Con la finalidad de garantizar la calidad de la formación y buscando el feedback con los estudiantes se aplicó un cuestionario de satisfacción para el Curso de Adaptación al Grado para Diplomados en Enfermería, que fue diseñado *ad hoc* para esta materia, dada su especificidad. El objetivo de este cuestionario es valorar la satisfacción de los estudiantes con el modelo pedagógico que subyace al TFG.

Este cuestionario consta de 21 preguntas (20 de respuesta cerrada y 1 de respuesta abierta). La primera parte del cuestionario incluye 4 preguntas cerradas relativas a la edad, género, experiencia profesional y situación laboral de los estudiantes. Para la segunda parte, se diseñó una escala tipo Likert, en la que el estudiante debía calificar de 1 a 5 su grado de acuerdo (siendo 1 la puntuación más baja y 5 la más alta) con una

serie de afirmaciones sobre los elementos que componen el Trabajo de Fin de Grado. Se escogió este tipo de escala por las siguientes razones (Cañadas y Sánchez, 1998):

- La ambigüedad en las respuestas es menor que con otro tipo de cuestionarios.
- Mayor cercanía de las respuestas al objetivo de investigación.
- Facilidad de diseño.
- Es sencilla de comprender y rápida de contestar para el sujeto.
- Permite recabar más información en menos tiempo.

Además, se incluyó una pregunta abierta en relación a puntos fuertes y sugerencias de mejora para permitir a los estudiantes justificar o matizar alguna de sus respuestas.

El cuestionario se aplicó de manera presencial, una vez que los estudiantes realizaron la defensa oral del TFG. Fue contestado voluntariamente por 45 estudiantes (52.9% del total de matriculados en el curso 2010-2011).

4. ANÁLISIS DE RESULTADOS DEL CUESTIONARIO

La muestra está formada en su mayoría por estudiantes con edades comprendidas entre 21 y 38 años (32 sujetos) y 11 estudiantes se encuentran en el tramo de edad de 40 a 58 años. Además, casi todos los estudiantes tienen experiencia profesional (excepto 3) y la mayoría trabaja (36 a tiempo completo y 3 a tiempo parcial). Sólo hay 6 estudiantes que no trabajan. El perfil de nuestra muestra es similar al de otros estudios realizados en educación a distancia, como los de Sigalés, (2004) y Suriá (2010), caracterizados por heterogeneidad en edad, situación laboral y responsabilidades familiares.

Como muestra la tabla 1, casi todos los ítems tienen valoraciones por encima de 4 (la máxima valoración posible era 5). Los elementos pedagógicos mejor valorados han sido el rol del profesor-tutor como facilitador del aprendizaje en la materia (4,59), seguido de las tutorías virtuales (4,39) y las actividades de la Unidad (4,36). Los elementos peor valorados han sido el foro de la Unidad (3,64), los foros de debate (3,89) y el espacio abierto (3,95). Por otro lado, los estudiantes consideran que han alcanzado los objetivos de aprendizaje de la materia (4,31) y que ésta es motivadora (4,36). Estos resultados son significativos porque se han realizado pocos estudios que muestren la importancia entre la autonomía del estudiante vs su capacidad de planificación y el correcto logro de objetivos de aprendizaje en los cursos impartidos en modalidad online (si demostrada en el aprendizaje en el aula) (Radova, 2011).

Además, los estudiantes afirman que volverían a cursar el TFG en modalidad online (4,38) y recomendarían a un amigo o conocido cursar la materia en esta modalidad (4,48). La media en todos los ítems está por encima de 4, excepto en el 12 (los foros de debate), 14 (el foro de la Unidad) y el 15 (espacio abierto), que se encuentran por encima de 3,6.

En cuanto a las respuestas a la pregunta abierta, relativa a puntos fuertes y de mejora, los estudiantes resaltaron como aspectos positivos el buen diseño del programa, la flexibilidad para el estudio, la documentación y videos, así como las actividades incluidas a lo largo del TFG. Respecto a la atención por parte de los tutores, destacaron

su rapidez en contestar, la buena comunicación entre profesores y estudiantes, y la cercanía con el tutor, valorando el feedback recibido como motivador. Entre los aspectos de mejora identificados, destaca la necesidad de establecer mayor control en las fechas de entrega de tareas, una mejor coordinación con respecto al ritmo de matriculación de estudiantes y la necesidad de incluir alguna clase teórica.

ÍTEM	Media	Mediana	Desv. típ.
5. Considero que he alcanzado los objetivos de aprendizaje de la materia.	4,31	4,00	0,55
6. Esta materia me ha resultado motivadora.	4,36	4,00	0,68
7. La guía de aprendizaje me ha proporcionado información clara sobre la materia (objetivos, contenidos, actividades, competencias y sistema de evaluación).	4,18	4,00	0,68
8. El mapa conceptual me ha ayudado a comprender la relación entre los principales conceptos de la materia.	4,25	4,00	0,69
9. Los documentos aportados en las Unidades me han ayudado a elaborar el Trabajo de fin de Grado.	4,23	4,00	0,71
10. Los vídeos incluidos en las Unidades me han facilitado la realización del Trabajo de fin de Grado.	4,02	4,00	0,81
11. Las actividades de cada Unidad me han facilitado la realización progresiva del Trabajo de Fin de Grado.	4,36	4,00	0,65
12. Los foros de debate me han permitido compartir mis puntos de vista sobre esta materia con otros compañeros y el tutor.	3,89	4,00	0,87
13. Las tutorías virtuales han resuelto mis dudas sobre los contenidos y/o actividades de esta materia.	4,39	5,00	0,87
14. El foro de la Unidad me ha ayudado a resolver dudas sobre los contenidos y/o actividades de esta materia.	3,64	4,00	0,78
15. El espacio abierto ha sido útil para el aprendizaje de esta materia.	3,95	4,00	0,78
16. El ritmo de realización de las actividades me ha ayudado a alcanzar los objetivos de aprendizaje de la materia.	4,22	4,00	0,67
17. Si pudiera volver atrás, cursaría esta materia en modalidad online.	4,38	5,00	0,83
18. Recomendaría a un amigo o conocido cursar esta materia en modalidad online.	4,48	5,00	0,70
19. Satisfacción global con esta materia.	4,38	4,00	0,53
20. El profesor me ha facilitado el aprendizaje de esta materia.	4,59	5,00	0,58

Tabla 1. Valoración de los ítems del cuestionario.

5. CONCLUSIONES Y TRABAJOS FUTUROS

A luz de los buenos resultados de este cuestionario de satisfacción con el diseño pedagógico del TFG (valoraciones por encima de 4 en todos los ítems excepto en tres), este Curso puede considerarse un caso de éxito, destacando la figura del profesor-tutor como el elemento mejor valorado. Los estudiantes perciben que han alcanzado los objetivos de aprendizaje de la materia y se han sentido motivados. Además, manifiestan que se encuentran satisfechos con la materia impartida. En este sentido, las actividades incluidas en cada Unidad de Aprendizaje han sido de gran ayuda para la realización del TFG.

Estos resultados pueden deberse al hecho de que el modelo pedagógico del Curso de Adaptación al Grado para Diplomados en Enfermería posibilita que los alumnos tengan una mayor autonomía y flexibilidad en su proceso de aprendizaje y potencia la

comunicación entre alumno y profesor. Además, permite a los estudiantes matriculados la elección personalizada de los itinerarios curriculares, así como una gran flexibilidad a la hora de seguir el ritmo de estudio que mejor se adapte a sus necesidades. Y todo ello enmarcado dentro de un programa de recursos de apoyo y con la figura de un tutor personal que vela por el cumplimiento de los objetivos académicos marcados. En definitiva, este programa ofrece una conciliación real entre el desarrollo de la profesión, los estudios y el ámbito personal y familiar.

A pesar de que los foros de debate son un espacio de intercambio y comunicación muy útil entre los estudiantes y con grandes oportunidades para el aprendizaje colaborativo, cabe reflexionar sobre los motivos por los que los alumnos no los han considerado tan beneficiosos en este programa. Un factor que podría influir en ello es el hecho de que la matriculación del curso está abierta de forma continua, lo que facilita que los estudiantes se vayan incorporando de forma progresiva a los cursos y que cada uno de ellos lleve un ritmo diferente. Esto ocasiona que la participación en los foros no esté coordinada en el tiempo. Además, la posibilidad de que el estudiante pueda adaptar la realización del TFG a sus características particulares y que pueda gestionar su tiempo de dedicación dificulta esa coordinación. Así pues, no cabe duda de que se abre una ventana de oportunidad con la monitorización de la satisfacción de los estudiantes para tratar de mejorar en estos aspectos.

Como conclusión final, somos conscientes de que en la valoración tan alta del rol del profesor-tutor ha sido crucial su papel de facilitador y guía del aprendizaje. En este sentido, ha sido fundamental el entendimiento de dicho rol en los profesores-tutores, que se ha visto reflejado en la rapidez de respuesta y el seguimiento individualizado para cada estudiante, aunque ello supusiese un tiempo de dedicación mayor del inicialmente estimado para la impartición de una materia online. Quizá un elemento clave en el alcance de los objetivos de aprendizaje por parte de los estudiantes se deba al feedback concreto, detallado y oportuno que se ha proporcionado tanto en las correcciones de las actividades como en el seguimiento individualizado. Estas cualidades del profesor-tutor han sido destacadas por los estudiantes de nuestra Universidad en estudios previos (López, 2008).

Tener cerca al profesor-tutor y elegir un tema vinculado a los intereses profesionales y personales también puede influir en que la motivación hacia la materia sea alta. No se puede olvidar que el objetivo final es obtener el Grado en Enfermería, aunque, obviamente, esto no es una motivación lo suficientemente fuerte en sí misma, de ahí la importancia del acompañamiento y seguimiento del profesor-tutor a lo largo del TFG.

A partir de los resultados obtenidos el curso pasado se han implementado acciones de mejora. Actualmente se está llevando a cabo la recogida de datos correspondiente al curso académico 2011-2012 con el fin de comprobar si se ha logrado aumentar la satisfacción de los estudiantes con el TFG respecto al curso anterior.

6. BIBLIOGRAFÍA

Álvarez, P., y González, M. (2008). Análisis y valoración conceptual sobre las modalidades de tutoría universitaria en el Espacio Europeo de Educación Superior. *Revista Interuniversitaria de Formación del Profesorado*, 22 (1), 49-70.

Cañadas, I., y Sánchez, A. (1998). Categorías de respuesta en escalas tipo Likert. *Psicothema*, 3, 623-631.

Cruz, A., et al., (2010). Un modelo pedagógico para el proyecto UEM Personal. VII Jornadas Internacionales de Innovación Universitaria, Madrid, 6 y 7 de septiembre. Disponible en: <http://www.uem.es/myfiles/pageposts/jiu/jiu2010/pdf/96c.pdf>

Carabantes, D. (2008). Innovación pedagógica y e-learning: la experiencia de la Escuela Universitaria de Enfermería, Fisioterapia y Podología de la Universidad Complutense de Madrid en el Espacio Europeo de Educación Superior. En Tercera Jornada de Innovación Pedagógica. Proyecto ADA-Madrid.

Dorrego, E. (2006). Educación a distancia y evaluación del aprendizaje. *RED, Revista de Educación a Distancia*, 6. [En línea] Disponible en: <http://www.um.es/ead/red/M6/dorrego.pdf>

Hartnett, M., y St. George, A. (2011). Examining Motivation in Online Distance Learning Environments: Complex, Multifaceted, and Situation-Dependent. [En línea] *The International Review of Research in Open and Distance Learning*, 6 (12). Disponible en: <http://www.irrodl.org/index.php/irrodl/article/view/1030/1954>

López, I., Blanco, A., Icarán, E. (2008, julio). *El perfil del tutor universitario desde la visión del estudiante*. Un estudio cualitativo desde la perspectiva fenomenológica. Actas del V Congreso Internacional de Docencia Universitaria e Innovación CIDUI, Lérida, 2 al 4 de julio.

Priem, F., et al. (2011). E-Learning in Science and Technology via a Common Learning Platform in a Lifelong Learning Project. [En línea] *The European Journal of Open, Distance and E-Learning – EURODL*. Disponible en: http://www.eurodl.org/materials/contrib/2011/Priem_DeCraemer_Calu_et_al.pdf

Radova, M. (2011). The relation between distance students' motivation, their use of learning strategies, and academic success. *The turkish Online Journal of Educational Technology*, 10 (1), 216-222.

Suriá, R. (2010). Las TIC en las titulaciones universitarias de grado: análisis del conocimiento y uso en el alumnado de la Universidad a Distancia. [En línea] *Electronic Journal of Research in Educational Psychology*, 8 (3), 1179-1200.

Sigalé, C. (2004). Formación universitaria y TIC: nuevos usos y nuevos roles. *Revista de Universidad y Sociedad del Conocimiento*, 1 (1).