



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO

PROGRAMA DE MAESTRÍA EN ENFERMERÍA

**LA PLANIFICACIÓN ACADÉMICA COMO MEDIO
PARA LA SATISFACCIÓN DE LOS ESTUDIANTES DE
LA LICENCIATURA EN ENFERMERÍA Y
OBSTETRICIA DEL PERIODO LECTIVO 2012-1 EN
LA DIVISIÓN DE ESTUDIOS PROFESIONALES.**

T E S I S

QUE PARA OPTAR POR EL GRADO DE:

**MAESTRA EN ENFERMERÍA
(ADMINISTRACIÓN DEL CUIDADO EN ENFERMERÍA)**

P R E S E N T A

BERTHA ALICIA CAMACHO VILLICAÑA

**TUTOR: MTRA. MARÍA DOLORES ZARZA ARIZMENDI
ESCUELA NACIONAL DE ENFERMERÍA Y OBSTETRICIA**

MÉXICO, D.F., 2015



Universidad Nacional
Autónoma de México

Dirección General de Bibliotecas de la UNAM

Biblioteca Central



UNAM – Dirección General de Bibliotecas
Tesis Digitales
Restricciones de uso

DERECHOS RESERVADOS ©
PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL

Todo el material contenido en esta tesis esta protegido por la Ley Federal del Derecho de Autor (LFDA) de los Estados Unidos Mexicanos (México).

El uso de imágenes, fragmentos de videos, y demás material que sea objeto de protección de los derechos de autor, será exclusivamente para fines educativos e informativos y deberá citar la fuente donde la obtuvo mencionando el autor o autores. Cualquier uso distinto como el lucro, reproducción, edición o modificación, será perseguido y sancionado por el respectivo titular de los Derechos de Autor.

AGRADECIMIENTOS

A la Mtra. María Dolores Zarza Arizmendi por el apoyo y asesoría para necesarios para la elaboración de la presente tesis.

A la Escuela Nacional de Enfermería y Obstetricia por mantener la posibilidad de apoyar la formación académica de sus docentes.

A la Mtra. Gandhi Ponce Gómez por su apoyo incondicional y motivación para lograr la conclusión de este trabajo.

A los maestros del programa de la Maestría en Enfermería que participaron en mi desarrollo profesional.

DEDICATORIA

A mi hija América Saraí, por ser parte esencial de mi vida, acompañarme y darme su apoyo incondicional.

CONTENIDO	PAG.
I. INTRODUCCIÓN	1
II. ESQUEMA DE LA INVESTIGACIÓN	3
2.1. Planteamiento del problema	5
2.2. Objetivos	6
III. REVISION DE LA LITERATURA	6
IV. MARCO REFERENCIAL	12
4.1. Plan Nacional de Desarrollo y el compromiso con la Educación en México	12
4.2. La educación superior	13
4.3. La UNAM y la educación superior	21
4.4. La Escuela Nacional de Enfermería y Obstetricia	23
4.4.1 El Sistema de Gestión de Calidad	27
V. MARCO TEORICO	31
5.1. El proyecto educativo de la ENEO	31
5.2. La satisfacción de los alumnos	39
5.3. La Planificación académica	47
5.3.1 Etapas de la planificación académica	54
VI. METODOLOGIA	59
6.1. Tipo de estudio	59
6.2. Universo de estudio	59
6.3 Muestra	59
6.4 Unidades de observación	61
6.5 Criterios de selección	61
6.6. Variables del estudio	62
6.7. Hipótesis	64
6.8. Procedimientos	64
6.9. Aspectos éticos de la investigación.	67
VII. RESULTADOS DESCRIPTIVOS	68
7.1 Satisfacción del alumnado por la planificación académica en el periodo lectivo 2012-1	68
7.2 Opiniones sobre los elementos de Estructura	70
7.3 Opiniones sobre los elementos de Proceso	73
7.4 Opiniones sobre los elementos de Resultado	76
VIII. RESULTADOS INFERENCIALES	79
IX. DISCUSIÓN	80
X. CONCLUSIONES	83
XI. RECOMENDACIONES E IMPACTO DE LA INVESTIGACIÓN	88
XII. ANEXOS	90
XIII. BIBLIOGRAFÍA	101

I.INTRODUCCIÓN

La planificación académica es una herramienta de gestión que permite apoyar la toma de decisiones de las instituciones educativas con respecto a su quehacer actual y al camino que éstas deben recorrer en el futuro para adecuarse a los cambios y demandas que les impone el entorno y lograr así una mayor eficiencia, eficacia y calidad en los servicios que proveen.

En la Escuela Nacional de Enfermería y Obstetricia (ENEO), de la Universidad Nacional Autónoma de México (UNAM), la planificación académica de nivel operativo de la División de Estudios Profesionales (DEP) se vuelven un reto ante eventos como el incremento de la matrícula, la actualización de la plantilla docente y las necesidades particulares de los usuarios del servicio(estudiantes de la licenciatura en Enfermería y Obstetricia durante el periodo lectivo 2012-1), con implicaciones en la solución de los problemas académico-administrativos con miras a mejorar la eficiencia de la atención a los alumnos.

En la actualidad, las instituciones educativas con espíritu innovador requieren que la planificación académica sea de alta calidad, con el fin de optimizar recursos y lograrla eficiencia en un proceso de cambio, transformación permanente, así como la eficacia y la excelencia en los servicios que recibe, de manera tal que se pueda competir con otras instituciones educativas.

Cuando se habla del término 'planificación' se asocia al objetivo de organizar, ordenar y coordinar con la idea central de fijar cursos de acción para el logro de los objetivos, mediante el uso eficiente de los recursos. Es evidente que en esta concepción permea el hecho de que en casi todas las actividades humanas, los medios y los recursos son escasos y los objetivos a alcanzar múltiples y diversos.

La acción de planificar también se entiende como un conjunto de procedimientos mediante los cuales se introduce una mayor racionalidad y organización en diferentes actividades y acciones articuladas entre sí que, previstas anticipadamente, tienen el propósito de influir en el curso de determinados acontecimientos, con el fin de alcanzar una situación elegida como deseable, mediante el uso eficiente de medios y recursos escasos o limitados, en la definición de Bernazza(2011).

En el caso de la ENEO, la DEP con la planificación académica, busca la ordenación secuencial de todos los elementos que intervienen o se requieren en la función formativa continua y para que ello sea así, es preciso dotarles de una conexión que sirva para armonizar todas las acciones que la institución desarrolla en torno a su principal tarea, la educación.

Al considerar que una planificación académica eficiente favorece la gestión administrativa, entonces se logra la consecución de objetivos institucionales tales como la capacitación en relaciones humanas para la convivencia social y el trabajo en equipo, sumada una infraestructura básica funcional con equipamiento audiovisual y tecnológico necesario, permiten la satisfacción de los usuarios a quienes está dirigida, los estudiantes..

A partir de la implementación de la planificación académica de la DEP, requerirá de ser evaluada para visualizar fortalezas y debilidades en su ejecución y, en medida de ello, se pueden establecer estrategias viables que repercutan, en el cumplimiento de sus objetivos, así como también en la satisfacción de los actores principales de este proceso: docentes y alumnos.

Por lo anterior se propone el desarrollo de esta investigación denominada “Planificación académica como medio para la satisfacción de los estudiantes de la Licenciatura en Enfermería y Obstetricia del periodo lectivo 2012-1 en la División de Estudios Profesionales”, con el propósito de que la ENEO y en particular la DEP, realice un análisis de la metodología y los propósitos habituales que ha seguido la planificación académica con miras a alcanzar la satisfacción del alumnado, dentro de un proceso sinérgico en el que deben participar todos los integrantes.

II. ESQUEMA DE LA INVESTIGACIÓN

2.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La ENEO, con una historia de formación de más de 42 generaciones de licenciados en Enfermería y Obstetricia, y con una destacada participación en el Sistema Nacional de Salud en sus tres niveles de atención; con funciones fundamentales como la asistencial, la docente, de investigación y de gestión y para continuar con esta gran labor requiere de

garantizar su oferta educativa. Sumado a ello, uno de los temas prioritarios de la actual gestión dirigida por la Mtra. María Dolores Zarza Arizmendi, quien en su Plan de Desarrollo Institucional 2011-2015, establece como el compromiso 6. “Consolidar a la ENEO como la primer institución formadora de recursos humanos en enfermería”.

La División de Estudios Profesionales (DEP), parte integrante de la estructura administrativa de la ENEO, fue creada en el año 2003, en el marco de una nueva gestión y con la llegada a la dirección de la Escuela del Licenciado Severino Rubio Domínguez; en razón de la reestructuración organizacional, acorde con la demanda educativa para la enfermería generada en gran medida por el incremento extraordinario de la matrícula de nuevo ingreso a la Licenciatura en Enfermería y Obstetricia, donde la DEP, con plena conciencia del proceso de formación integral que requieren los estudiantes de enfermería, ha experimentado una serie de cambios para responder al ingreso con incremento paulatino de su matrícula, funciona a su máxima capacidad, tanto en la coordinación de recursos humanos como de la infraestructura de la institución, la DEP, en este momento con aproximadamente 2200 alumnos distribuidos en dos planes de estudio; el de licenciatura en Enfermería y Obstetricia y el de la licenciatura en Enfermería.

Como consecuencia de la alta demanda educativa es también la necesidad de incorporar a una mayor cantidad de docentes en los diferentes semestres relacionado con el continuo cambio de asignación de materias, la infraestructura, que se vuelve insuficiente a medida de aumenta el número de alumnos, aunado a todo esto, situaciones externas como la sobresaturación de los campos clínicos que se comparten con una gran cantidad de alumnos de otras escuelas de enfermería y la coincidencia de ciclos escolares que

obligan a la DEP a buscar otras alternativas con el fin de lograr los objetivos de aprendizaje de cada asignatura.

Cuando se realiza la planificación académica de la DEP, se espera cumplir de forma cabal con esa demanda educativa y para la cual deben tomarse en cuenta todos estos elementos y las circunstancias alrededor del proceso educativo, considerando que los estudiantes al final del proceso son los que determinan si se cumplen los objetivos de aprendizaje.

La presente investigación pretende influir en los actores administrativos y educativos de la DEP a que reflexionen sobre la importancia de la planificación en la gestión administrativa hacia del cumplimiento de la misión de la institución y la satisfacción de los alumnos. Su aplicación es factible porque permite una correcta toma de decisiones educativas y porque coincide con los objetivos de la política educativa de la ENEO.

Ante lo expuesto, se plantea la siguiente pregunta de investigación:

¿Cuál es el nivel de satisfacción de los alumnos de la Licenciatura en Enfermería y Obstetricia de la Escuela Nacional Enfermería y Obstetricia por la planificación académica correspondiente al periodo lectivo 2012-1?

2.2. OBJETIVOS

Objetivo general.

Determinar la satisfacción de los alumnos de la Licenciatura en Enfermería y Obstetricia por la Planificación Académica durante el periodo lectivo 2012-1.

Objetivos específicos.

- Identificar el grado de satisfacción de los alumnos de la Licenciatura en Enfermería y Obstetricia por la Planificación Académica durante el periodo lectivo 2012-1.
- Proponer estrategias que permitan mejorar la efectividad de la planificación académica.

III. REVISIÓN DE LA LITERATURA

Casassus (1999), presentó en su artículo para la Unesco (United Nation Educacional, Científic and Cultural Organization, 'Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura') un análisis de la planificación en instituciones educativas en el contexto latinoamericano; el autor plantea entre los resultados más relevantes el tema de la Gestión Educativa, definiéndola como una disciplina en gestación que requiere todo un proceso de desarrollo dentro de las escuelas, pues durante mucho

tiempo su funcionamiento se basó exclusivamente en los procesos educativos sin interesarse por la parte administrativa del proceso enseñanza-aprendizaje; es decir que, durante mucho tiempo las escuelas no aplicaron los principios generales de la gestión en el campo específico de la educación.

De acuerdo con Casasús (1999), la Gestión Educativa tiene por objeto el estudio de la organización del trabajo en el campo de la educación; sin embargo, para su desarrollo integral deberá favorecer tanto las teorías generales de la gestión como las orientadas a la educación.

Seymour, Kelley y Jasinski (2004) realizaron una investigación de estudio de caso de dos instituciones educativas públicas en Los Ángeles, California, en la que se muestra evidencia de que las instituciones mejoran sus funciones al tomar decisiones basadas en la planificación, mejora de la calidad e investigación institucional, vinculadas entre sí dentro de un contexto de la teoría de sistemas. Asimismo, estos autores concluyen que una planificación efectiva continua se apoya en la información generada por la investigación institucional, mediante el estudio de casos basados en el pensamiento sistémico. Destacan también las relaciones funcionales de la planificación, la mejora de la calidad y la investigación institucional de una institución específica, lo cual incide directamente en su funcionamiento.

Rivas (2004) analiza la planificación académica de la Universidad de los Andes, en Venezuela, como un factor importante para el desarrollo de proyectos pedagógicos. Los

resultados muestran que gran parte del fracaso de los proyectos pedagógicos se debe a la poca socialización de la planificación académica entre alumnos y profesores.

En el mismo sentido, De la Calle Velasco(2004), en su estudio sobre el desempeño laboral; los resultados plasman que existen problemas con la planificación académica. La autora analiza la importancia de que la planificación educativa esté acorde con las necesidades curriculares. Dentro de los resultados, la autora, hace énfasis en las necesidades formativas del profesorado para una adecuada asignación. De la Calle plantea asimismo la importancia de ser buen profesor radica en la esencia de un desarrollo educativo acorde con las necesidades de formación para la vida, todo esto determinado por la gestión educativa.

López Takeyas y Johnson Barrientos(1999), analizaron la asignación académica como parte de la planificación, considerándola un problema complejo debido a las restricciones y el criterio empleados en su realización. Encontraron asimismo que los factores que influyen en la asignación se relacionan con la carga académica, el perfil académico y el número de alumnos por grupo, entre otros datos.

En el trabajo de Garrido Laparte (2006) se abordan aspectos básicos relacionados con la utilización de herramientas de gestión universitaria como indicadores. A partir de la formulación de algunas premisas y el análisis de las respuestas a las cuestiones suscitadas por éstas fue posible definir conceptos fundamentales abordados en el estudio; la autora analiza también los conceptos de calidad y de indicadores de desempeño y diseña las funciones universitarias básicas, objeto de consideración del estudio.

Hidalgo M., (2007), en su estudio realizado en la Universidad de Caracas encontró, en sus resultados, que los profesores manifiestan que el desempeño profesoral en el departamento se ha deteriorado gradualmente por motivo de una serie de factores de carácter personal, organizacional, económico, cultural y político, entre los cuales destacan los siguientes:

1. Carencia de una política de formación integral del docente.
2. Desvinculación en el cumplimiento de las funciones básicas de docencia, investigación, extensión y gestión institucional.
3. Distorsión del diseño curricular para la formación profesoral.
4. Poca pertinencia del diseño curricular con la realidad.
5. Desconocimiento de políticas y normativas de la universidad.
6. Ausencia de formación, actualización y capacitación permanente.
7. Ausencia de supervisión y orientación.
8. Necesidad de un programa de capacitación en el desarrollo de competencias investigativas.
9. Carencia de un sistema de desempeño docente.
10. Dificultades para una comunicación eficaz.
11. Escasez de discusiones proactivas y productivas.
12. Falta de trabajo en equipo por parte de los docentes.
13. Incumplimiento de normativas.

En consecuencia, la autora consideró oportuno responder en su artículo a algunas interrogantes relacionadas con los resultados, a fin de ponderar cuál debiera ser el mejor

escenario para el desempeño profesoral dentro de la institución; todo lo anterior en consonancia con las interrogantes siguientes: (a), ¿cuál es la formación que demanda el profesorado del Departamento de Pedagogía?; (b), ¿cómo debería ser el proceso de supervisión y orientación solicitado por los integrantes del departamento?; (c), para lograr la vinculación entre las funciones básicas de docencia e investigación, ¿cuál debe ser la formación y con ella el estímulo en la promoción de investigadores que el profesorado del Departamento de Pedagogía requiere?; (d), ¿cómo debe emprenderse el proceso de evaluación de manera que contribuya al mejoramiento del desempeño profesoral?; y (e), en atención a las interrogantes anteriores, ¿cuáles son las condiciones deseables del desempeño profesoral en la enseñanza?

El trabajo de Meek, Goedgebuure, Santiago y Carvalho (2010) trata de los cambios en los mandos medios de instituciones de educación superior: el caso de Portugal. Los resultados fueron dirigidos a la argumentación gerencial en las expectativas de los profesores acerca de la gestión administrativa en relación con la organización y su eficiencia, los cambios estratégicos y la estabilidad de operaciones de las unidades; la mayoría de los académicos consideraron que sus expectativas sobre la dirección, después de realizar cambios en la organización administrativa fueron cubiertas, pues cumplió su compromiso con la gestión de sus unidades y el consiguiente aumento de su desempeño.

También se preguntó a responsables académicos sobre la eficacia de la toma de decisiones en los procesos de sus unidades. La mayoría de los encuestados consideraron que sus unidades son ineficientes por la dispersión del poder y la toma central de decisiones; así como por “exceso de democracia”, diversidad de tareas y sobrecarga de

trabajo sumado a la pobre participación de otros profesores en la gestión de sus unidades, lo que recae en una planificación sistematizada, influyendo directamente en la gestión del personal, nombramientos, contratos, capacitación a docentes en relaciones humanas, innovaciones pedagógicas, implementación de audiovisuales y equipamiento tecnológico, entre otras.

La presencia de la planificación hace la diferencia en determinar un funcionamiento adecuado a nivel administrativo, pedagógico y organizacional entre autoridades, docentes y estudiantes.

Para concluir, investigadores en planificación coinciden en que existe crisis organizacional y educativa, lo que ha generado diferentes reacciones por parte de las instituciones; que van desde visionarias, reactivas y algunas más, fatalistas.

Sin embargo, de acuerdo con los paradigmas que ayer significaron pautas de supervivencia, hoy aparecen nuevos paradigmas con una visión de futuro, por lo que toda organización educativa debe tener un plan estratégico que construya o mejore la capacidad de gestión y administración con un talento humano líder de alta gerencia; lo que va a permitir que las instituciones sean competitivas con ello ofrezcan una educación de calidad para la vida.

IV. MARCO REFERENCIAL

4.1 EL PLAN NACIONAL DE DESARROLLO Y EL COMPROMISO CON LA EDUCACIÓN EN MÉXICO

El gobierno de la República Mexicana tiene el imperativo de presentar y respaldar el Plan Nacional de Desarrollo (PND), documento formal de la planeación del gobierno nacional, en el que contempla, además de la situación actual, los aspectos que deben transformarse y las estrategias que deben seguirse para obtener los resultados deseados, con la finalidad de orientar las acciones de todos los sectores del país hacia un esfuerzo único.

En el área específica de la educación superior, el PND propone los cimientos de una verdadera reforma educativa, especialmente en el proceso de planeación estratégica de las instituciones universitarias.

La educación constituye el eje del PND, por lo tanto obliga al gobierno mexicano a impulsar una revolución educativa que permita elevar el nivel de la competitividad del país en el entorno mundial y garantizar a todos los mexicanos el acceso a mejores niveles de calidad de vida.

El propósito central y prioritario del PND es hacer de la educación el gran proyecto nacional, considerándolo el mecanismo determinante contra la inequidad; por lo tanto, el gobierno está oficialmente comprometido a llevar a cabo la reforma necesaria para

alcanzar un sistema educativo informatizado, estructurado, descentralizado y con instituciones de calidad en condiciones dignas y en las cuales los maestros sean profesionales de la enseñanza y el aprendizaje; es decir, una educación nacional que llegue a todos y que ofrezca una preparación de vanguardia.

El PND se basa en tres líneas de acción, cobertura con equidad, calidad e integración, coordinación y gestión. Es así que, teniendo como base el PND, el Programa Nacional de Educación es el documento que conforma las estrategias, objetivos y análisis de cada uno de los aspectos de la educación en México. Sus objetivos estratégicos son: educación para todos, educación con calidad e integración de la educación en cada uno de los sectores y dentro de las propias instituciones. .

4.2 LA EDUCACIÓN SUPERIOR

De acuerdo con la Asociación de Nacional de Universidades y de Instituciones de Educación Superior /ANUIES), , la educación superior en México es un conjunto de instituciones públicas y privadas con régimen jurídico, ofertas profesionales y de posgrado, antigüedad, tamaño, capacidad de investigación, instalaciones y recursos intelectuales diferentes, y que es por lo tanto, subsiguiente al nivel medio superior (bachillerato o equivalente),compuesta por estudios de licenciatura y los grados académicos de maestría y doctorado, según lo establecido en la Ley General de Educación, Capítulo IV, en lo relativo al proceso educativo.

Con base en su régimen jurídico, las instituciones superiores son universidades privadas, públicas de tipo autónomo, estatal e instituciones dependientes de la Federación. Entre las instituciones privadas se encuentran las independientes total o parcialmente reconocidas por la Secretaría de Educación Pública, las de nivel federal, de los gobiernos estatales u algún organismo descentralizado del Estado.

Las universidades a las cuales el Congreso de la Unión otorga autonomía, son organismos descentralizados, asimismo, las universidades públicas estatales son creadas por los congresos de las entidades federativas como organismos públicos con personalidad jurídica propia, sin embargo, pueden ser descentralizados del Estado pero no tienen autonomía; para la designación de sus autoridades interviene el gobierno de la entidad, no obstante, pueden determinar libremente sus actividades académicas.

Las instituciones dependientes del Estado son centralizadas o desconcentradas. Sus autoridades son designadas por el Poder Ejecutivo Federal o por el Poder Ejecutivo de la entidad federativa correspondiente y, en general, el gobierno federal también ejerce control sobre su forma de administración, planes y programas de estudio y que en su mayoría dependen de la Secretaría de Educación Pública (SEP) o son autónomas. Las instituciones privadas, en cambio, son organismos independientes con o sin reconocimiento de validez oficial, mediante un acuerdo expreso del presidente de la República con base en el *Reglamento para la revalidación de grados y títulos* promulgada en 1940.

De acuerdo con los criterios establecidos por la Asociación Nacional de Universidades e Institutos de Enseñanza Superior (ANUIES), las instituciones educativas de nivel superior, ofertan diferentes opciones profesionales en el nivel de licenciatura, agrupadas convencionalmente en seis áreas que obedecen a necesidades de clasificación y análisis y cada área está dividida a su vez en tres áreas dentro de las cuales se agrupan las carreras específicas.

Las áreas son: 1.Ciencias naturales y exactas; 2.Educación y humanidades; 3.Ciencias agropecuarias; 4.Ciencias de la salud; 5. Ingeniería y tecnología; y 6.Ciencias sociales y administrativas.

Cada institución universitaria se desarrolla en el ejercicio de su autonomía, por tanto, la tarea de la SEP, como organismo regulador en materia de educación en nuestro país, es impulsar el mejoramiento de la calidad académica, contribuir a la diversificación de la matrícula y alentar a la búsqueda de una oferta educativa atractiva para los jóvenes que al final de su formación académica se incorporen a una vida laboral en condiciones propicias para su desarrollo profesional, cumpliendo con esa gran responsabilidad para la que son facultadas.

Asimismo, las instituciones de educación tecnológica ofrecen a los jóvenes una alternativa de acceso a la educación superior, más directamente vinculada con el mercado de trabajo así como con el desarrollo regional, con el propósito de ofrecer una formación teórico-práctica de carácter integral que habilite y forme individuos para hacer frente a los retos del desarrollo nacional.

Las políticas en torno a la formación de profesionales y su vinculación en el sector productivo son aspectos que se han convertido en el conflicto central de la educación en nuestro país, mismo que se encuentra ante el desafío de desarrollar los cambios estructurales necesarios en el terreno de la educación superior con la finalidad de alcanzar los niveles de competencia que requiere la dinámica de la globalización.

El valor potencial de los profesionales formados está determinado de acuerdo con la situación de cada nación; en algunos países se da especial énfasis en la capacidad de la población para participar en la economía y buscan entonces el perfeccionamiento de recursos en comparación con los estándares del mercado mundial, mientras que otros observan el incremento de valor en los ciudadanos no sólo en función del beneficio económico, sino también en lo que pueden hacer como personas para resolver los problemas de la sociedad, es decir, respetan la visión integral en el ser humano y sus valores constantes. Por esto es que en la educación superior, integrar la competencia productiva y la competencia profesional se ha convertido en un punto clave.

Las definiciones de competencia, competencia profesional y competencia productiva, de acuerdo con Ruiz Iglesias, (2001) se establecen de la siguiente manera:

Competencia es la capacidad productiva de un individuo que se define y mide en términos de desempeño en indeterminado contexto laboral, y no solamente de conocimientos, habilidades, destrezas y actitudes, ya que éstas son necesarias pero no suficientes por sí mismas para un desempeño efectivo.

La competencia laboral, aptitud de un individuo para desempeñar una misma función productiva en diferentes contextos, con base en los requerimientos de calidad esperados por el sector productivo. Esta aptitud logra con la adquisición y desarrollo de conocimientos, habilidades y capacidades que son expresados en el saber, hacer y saber hacer.

La competencia profesional define el ejercicio eficaz de las capacidades que permiten el desempeño de una ocupación respecto a los niveles requeridos de empleo, pero es algo más que el conocimiento técnico que hace referencia al saber y al saber hacer, ya que la competencia profesional involucra valores, un conjunto de comportamientos, facultad de análisis, toma de decisiones, transmisión de información, etc., considerados necesarios para el plan de desempeño de la ocupación. Esto es, la competencia laboral comprende aspectos locales, mientras la competencia profesional es un plan de desempeño ocupacional: saber, saber hacer y ética.

Para concluir, ambas competencias deben encontrarse en un profesional, por lo que es necesario cambiar aquellas currículas con modelos educativos centrados en el conocimiento memorístico que no estimulan la reflexión ni el análisis, porque bajo este esquema jamás se obtendrán profesionales con capacidad para la toma de decisiones.

La formación del profesional de este milenio debe contar con formación ser interdisciplinario y flexible, a la altura del contexto cambiante y ésta es la tarea de la educación superior, ya que el campo laboral está exigiendo profesionales fácilmente adaptables. Asimismo, se espera que sus egresados respondan a adecuados niveles de

formación académica, pero que también sean capaces de resolver problemas concretos de la función productiva; es en este punto donde la distancia entre el vínculo escuela-sector productivo tiende a distanciarse encontrarse, aunque se debe especificar que la misión del sistema educativo difiere de la misión del sistema productivo, sin embargo sí coinciden en los requisitos de la capacitación ya que encuentran un punto de encuentro en la actividad profesional.

La misión del sistema educativo comprende la formación del hombre para la vida, mediante la provisión de herramientas de transformación que desarrollen individuos competentes, involucrados con su realidad, flexibles y abiertos a obtener nuevos conocimientos de manera autónoma que participen en el desarrollo de la sociedad por medio de los valores que aporten con su desempeño.

La misión del sistema productivo, en cambio, involucra el desarrollo competitivo de la fuerza laboral, y así mismo promueve y coordina el establecimiento de normas y procesos de evaluación y certificación orientadas a satisfacer las necesidades de los sectores industriales y de servicios, comúnmente con algún beneficio propio y para terceros y sin embargo, ambas misiones coinciden en la necesidad de una capacitación de calidad, que represente una competencia educativa o productiva.

Los elementos que pueden otorgar la capacitación necesaria para cumplir con el requisito de ambas misiones consisten en una transmisión adecuada de conocimientos reflexivos a partir de un aprendizaje teórico, de esta forma serán almacenados a largo plazo y los conectarán a la realidad.

Al referirse a un profesional competitivo no sólo se necesita de un modelo curricular flexible de calidad y un proceso enseñanza-aprendizaje mucho más dinámico, sino también requiere de la participación de todos los elementos de la institución y su ambiente, y esto no se logra en cortos periodos ni es compromiso de una generación pues implica una planeación estratégica en la que se determinen las oportunidades, las amenazas y el óptimo uso de recursos, y siendo la generación de profesionales el objetivo principal de la educación superior, ésta debe ser también uno de los puntos focales del proceso de planeación a largo plazo.

La educación en general se enfrenta a procesos de cambios acelerados por la sociedad a nivel mundial en todos sus aspectos y el plan operativo institucional ya no permite solucionar los problemas de las instituciones educativas, por lo que es necesario buscar nuevas alternativas de planificación acordes a las necesidades que exige este mundo totalmente cambiante. En este trabajo se propone la planificación estratégica a nivel operativo como tal alternativa.

En países desarrollados se designa el suficiente presupuesto para los sueldos del talento humano, infraestructura, equipamiento técnico y tecnológico de punta, la capacitación e investigación. En México, en cambio, se determina apenas el 6.7% del presupuesto destinado al rubro de educación y, además de que no se logra cubrir en su totalidad, se recorta más, realidad que repercute en las instituciones educativas y el bajo nivel profesional del talento humano, y al mismo tiempo en que en las instituciones no cuentan con infraestructura, aulas virtuales y actualización de los docentes en innovaciones pedagógicas, administrativas y de gestión; todo esto propicia la existencia de maestros

conformistas y líderes pasivos como consecuencia así como actores sociales educativos sin interés en mejorar las instituciones educativas.

La educación es un derecho humano y una necesidad social, "es además, una condición esencial para el ejercicio de todos los derechos humanos y para la participación activa y consciente en la vida social y cívica"(Hillert, 1986). Esto la convierte en objeto de reflexión y análisis por parte de quienes tienen a su cargo el diseño de las políticas públicas en materia de educación y es el Estado a quien le compete regular y garantizar el bienestar de los ciudadanos y la mejora en el nivel de vida de todos los sectores de la población.

Todo esto nos lleva a considerar que la educación es un bien común para toda la sociedad, por lo que debe velarse que no se afecte su concepto de derecho universal y de acuerdo con estos preceptos, en México, la educación constituye un pilar fundamental para el progreso social y, en tanto organismo rector, el gobierno es quien coordina, regula y determina las líneas en esta materia, por medio de la SEP, para los dos diferentes grupos de instituciones: las públicas y las privadas, y en todos los niveles: básico, medio, medio superior y superior.

En nuestro país, durante las últimas tres décadas, la planificación del sistema educativo superior ha transcurrido por diferentes procesos de descentralización que, en la medida de su complejidad, han creado diversas unidades de planificación en las dependencias universitarias.

Al mismo tiempo, las instituciones de educación superior en México se han preocupado por atender las necesidades de cambio de la sociedad, mediante la definición y redefinición de su misión social y estructura organizacional.

Definitivamente, es de reconocerse que los esfuerzos desplegados en las últimas dos décadas han impactado, de una u otra manera, en el desarrollo de la educación superior en México; por ejemplo con respecto al objetivo de desconcentrar la población escolar del área metropolitana de la Ciudad de México, es evidente un avance significativo ya que de un 49.1% de alumnos que en 1970 estudiaba en el interior del país, se pasó a un 78% en 1990(Gutiérrez Olvera, 1994).

4.3 LA UNAM Y LA EDUCACIÓN SUPERIOR

La Universidad Nacional Autónoma de México (UNAM), tiene tres tareas sustantivas, la docencia, la investigación y la difusión de la cultura; en estos aspectos, la UNAM ha realizado un esfuerzo muy importante al atender a más de 320 000 alumnos anualmente, y ofrecer entre otros niveles de formación más de 99 licenciaturas alrededor de 32 500 académicos, estadísticas que superan por mucho a cualquier otra institución educativa de nivel superior, no sólo en números sino también en el cumplimiento de la calidad de su formación, haciendo patente el compromiso con hacer un gran esfuerzo por mejorar las condiciones de los alumnos que ingresan a la Universidad, entre las que se encuentra por supuesto, el desarrollo de capacidades para avanzar en la adquisición de conocimientos (Narro Robles, PDI, 2012).

De acuerdo con el Ranking Mundial de Universidades en la Web, que realiza el Consejo Superior de Investigaciones Científicas (CSIC) de España, la UNAM fue confirmada como la institución de educación superior el número 81 a nivel mundial y en Iberoamérica el sitio número 2, con centros de estudio en varias entidades del país, pero mayormente en el Distrito Federal, la UNAM es la universidad pública más importante en el país, integrada por 26 escuelas y facultades de nivel superior y con incidencia desde el nivel de secundaria hasta el de pos doctorado.

Dentro de las instituciones educativas públicas, la UNAM, dependencia gubernamental consolidada y hoy por hoy, la institución formadora de recursos humanos de mayor prestigio y trascendencia social en materia de educación en nuestro país y que por la misma razón es la universidad en la que los mexicanos ponen sus expectativas relacionadas con una formación que les permita desarrollarse en un mundo laboral de una manera eficiente y eficaz, ya que al realizar el examen único de ingreso al nivel de licenciatura y educación media superior es la primera elección.

Debe ser sin duda porque la UNAM ha sido protagonista de importantes cambios aunados a una reestructuración académica: nuevas carreras, nuevos tramos curriculares y proyectos de reforma e innovación en la enseñanza, vinculados, en muchos casos, a la incorporación de nuevas tecnologías, así como la articulación con otras instituciones y la comunidad, en un marco complejo determinado por nuevas demandas sociales.

Dentro de las líneas de acción institucional que han acompañado estos procesos de cambio se destaca la necesidad de formación pedagógica de los docentes universitarios y

el apoyo, mediante programas específicos, a la innovación e investigación educativa en torno a diversos aspectos relacionados con la enseñanza y el aprendizaje en áreas específicas.

En este marco social se han vislumbrado nuevos escenarios y nuevas prácticas. Uno de los rasgos más relevantes que caracterizan las nuevas prácticas educativas en la UNAM, es el binomio docente-alumno, en el que el alumno es guiado hacia sus aprendizajes y logros. Cuando esto sucede de forma planeada, las condiciones institucionales y sociales, los procesos de aprendizaje y la enseñanza misma se vuelven objeto de reflexión y de transformación (Astudillo y Rivarosa, 2001). Algunos de estos procesos pueden visualizarse, por ejemplo, en las didácticas y currículas en el marco de proyectos de investigación e innovación educativa apoyados institucionalmente.

4.4 LA ESCUELA NACIONAL DE ENFERMERÍA Y OBSTETRICIA

La Escuela Nacional de Enfermería y Obstetricia (ENEO), considerada la primera dependencia universitaria en formar personal de enfermería ya que es creada en 1907 en instalaciones del Hospital General de México e incorporada a la Universidad Nacional de México en 1911, sin embargo, es hasta 1945 que logra tener estructura orgánica propia como escuela. Cabe aclarar que desde su creación hasta 1968, se imparten estudios de nivel técnico.

La ENEO es pionera en la formación de docentes, ya que en 1952, se ofrece el primer curso de Enfermeras Instructoras, también se dan cursos pos técnicos; se facilita a las profesoras de enfermería que inicien el bachillerato, situación que más tarde reconocerá la carrera académica de sus docentes con nombramientos definitivos a sus docentes.

En 1966 se aprueba la Licenciatura en Enfermería y Obstetricia e inicia operaciones en 1968. A partir de 1975 se inicia un programa de Educación Continua, un curso especial transitorio para obtener el título de Licenciado en Enfermería, además del programa y anteproyecto del Reglamento de Servicio Social. En 1976 crea el Sistema de Universidad Abierta.

En 1986, se crea nuevas opciones titulación para el nivel de Licenciatura, y para 1994 la Mtra. Graciela Arroyo de Cordero, inicia la transición de la ENEO hacia estudios de licenciatura y posgrado, así como la creación de Cátedras Especiales para apoyo de los docentes. En 1997, la ENEO se convierte en Centro Colaborador de la OMS; se inician estudios de posgrado entre los años de 1997 a 2002 con el Plan Único de las Especialidades de Enfermería; en el mismo 2002 se aprueba Plan de Estudios del Programa de Maestría en Enfermería.

Con la gestión del Lic. Severino Rubio Domínguez, se posiciona a la ENEO como instancia académica rectora de la enfermería mexicana establece el programa de fortalecimiento a los estudios de Licenciatura, al crear una licenciatura más; la Licenciatura en Enfermería. Así mismo, en su gestión se genera una normatividad para el trabajo académico, fundamentado en las academias y claustros así como el logro de escuela de

alta calidad derivado del posicionamiento de la licenciatura y los estudios de posgrado al lograr la acreditación de los planes de estudio ante instancias como el Consejo Mexicano de Acreditación y Certificación en Enfermería (COMACE) y la Comisión Interinstitucional para la Formación de Recursos Humanos en Salud (CIFRHS). Comienza también la modernización de la infraestructura de la escuela, no solo para fortalecer la oferta educativa de pregrado además de la creación de la unidad de Investigación y Posgrado.

Para la ENEO, dependencia universitaria con mayor capacidad de oferta educativa dedicada a la formación en enfermería, tiene como misión crear profesionales de enfermería con fundamentos éticos dirigidos a respetar el valor fundamental de la vida, el derecho a la salud de los mexicanos en un entorno seguro, con prácticas profesionales que garanticen la calidad de la atención así como también la orientación hacia estilos de vida saludables con un actuar ético en la formación de los y las futuras enfermeras de tal manera que prevalezca en su práctica profesional.

Para lograr un profesional de tales características, la ENEO tiene entre sus retos y desafíos, la formación de enfermeras y enfermeros que basan sus decisiones en la evidencia científica, que sean capaces de desarrollar habilidades y competencias para contribuir a resolver problemas de salud, atender sobre todo a grupos vulnerables, incrementar habilidades en el manejo de las tecnologías de la información y la comunicación además de contribuir al desarrollo de nuevos modelos de gestión, calidad y liderazgo en enfermería, (Zarza, PDI, 2011), en dos niveles de formación académica, en pregrado y en posgrado, en dos sistemas, escolarizado y a distancia.

Para atender estos retos, la ENEO, cuenta con cuatro divisiones: de Posgrado e Investigación, de Estudios Profesionales (DEP), de Educación Continua y Desarrollo Profesional y del Sistema de Universidad Abierta.

De estas, la DEP, encargada de la implementación de la Licenciatura en Enfermería y Obstetricia y de la Licenciatura en Enfermería en el sistema escolarizado, es responsable de atender dos elementos fundamentales: el alumno y el docente, caracterizado el primero por la demanda educativa y el segundo por la oferta académica; se hace indispensable, luego, llamar a escena a un tercer elemento que es la intervención administrativa, considerada como planificación educativa particularmente en su plano operativo.

Como visión se planteó que la ENEO, para el 2017, se consolidará como Facultad de Enfermería y Obstetricia con pleno reconocimiento nacional e internacional para la educación en enfermería, donde se contempla la integración de un grupo sólido de docentes comprometidos con un sistema educativo integral, flexible y crítico, participativo e innovador, para el desarrollo y formación de profesionales e investigadores del más alto nivel, que impacta en la solución de problemas sociales, genera y aplica conocimientos, transforma la práctica, profesionales de enfermería, extiende y preserva la cultura de la salud con calidad, pertinencia y equidad, participa de manera contundente en la toma de decisiones relacionadas con las políticas de salud del país y de la formación de profesionales de enfermería.

4.4.1 El sistema de Gestión de Calidad en la ENEO

Con el propósito de que en la ENEO se incrementara la efectividad del servicio educativo en el año 2008 se inició el trabajo para la creación del Sistema de Gestión de Calidad. Basado en el sistema ISO (International Organization for Standardization), definido como el conjunto de normas y estándares internacionales que se interrelacionan entre sí para hacer cumplir los requisitos de calidad de una empresa requiere para satisfacer los requerimiento acordados con sus clientes a través de una mejora continua, de manera ordenada y sistemática.

En 2009, que se implementa el Sistema de Gestión de Calidad (SGC), constituidos por 7 procesos; 3 básicos o sustantivos, 1 proceso de dirección y 3 de apoyo, todo esto documentado en el Manual de Planeación de la Calidad.

El primer paso fue el establecimiento de la política de calidad en la mejora continua en la eficacia de los procesos que impactan en la calidad de los servicios educativos instituciones y que contribuyan a satisfacer las necesidades de la sociedad en materia de salud con el compromiso de formar y desarrollar integralmente profesionales que requiere la sociedad en los distintos niveles de formación y modalidades educativas en enfermería, fomentando las capacidades y los valores éticos de los estudiantes al proporcionarles Planes y programas de estudio actualizados, personal docente competente y actualizado permanentemente, instalaciones adecuadas para el desarrollo de sus programas y servicios educativos, espacios y actividades para el fomento de la cultura y el deporte, así como el reconocimiento en el sistema de salud y educativo.

A partir de la experiencia y desarrollo del Sistema de Gestión de la ENEO, se elaboró un diagrama de mapeo del proceso educativo, dividido en Entrada, Proceso y Resultado.

En la primera fase, correspondiente a la entrada se consideró a los 2 planes de estudio, los convenios de colaboración así como el proceso administrativo. En esta etapa se consideraron toda la infraestructura y recursos con los que cuenta la ENEO para atender la oferta educativa.

En la segunda fase llamada proceso, se estableció un diagrama donde los alumnos eligen un grupo, sus espacios de práctica además de sus profesores.

En la tercera etapa identificada como de resultado se ubican todos los procedimientos relacionados con el egreso de los estudiantes, desde el sistema de calificaciones, emisión de certificados hasta el acta de examen profesional.

El siguiente paso fue la revisión de los procesos, como auditorías, retroalimentación del usuario, comprensión de la política educativa, cumplimientos de objetivos de calidad, desempeño de los procesos y conformidad del servicio así como el estado de las acciones correctivas, la mejora del servicio en relación con los requisitos del usuario así como las necesidades de recursos e infraestructura, plasmado en un esquema de mapeo del proceso educativo.

Cada año se aplica la encuesta de satisfacción a los alumnos sobre los servicios de la UNAM y los resultados son analizados y se proponen o realizan acciones correctivas o preventivas para atender las observaciones o sugerencias de los usuarios, y como parte del seguimiento y medición del SGC, la ENEO y específicamente la DEP realiza el seguimiento a la información relativa a la percepción de los usuarios en relación al cumplimiento de sus requisitos de acuerdo con el servicio recibido.

La evaluación a través de la satisfacción de los usuarios busca identificar la calidad de los cursos que se imparten, la calidad de impartición de clases por parte de los profesores, la asesoría recibida, el interés de los profesores por los estudiantes, los textos y materiales utilizados en la formación, las experiencias prácticas relacionadas con el programa de estudios, la experiencia en campos clínicos, la experiencia en investigación, las actividades culturales y deportivas en la ENEO, así como la opinión de los servicios de apoyo a la docencia.

Las auditorías internas, externas así como de la satisfacción de los usuarios se realizan con la finalidad de verificar la conformidad del SGC con los requisitos de la Norma ISO-9001:2008 y como parte de los resultados de la primera auditoría realizada ya como parte del proceso de gestión de la calidad se identificaron entre otras situaciones:

- Falta de liderazgo entre los grupos de trabajo o del desarrollo de academias.
- Falta de equidad administrativa para los procesos de gestión en la División.

- Los docentes, por su reciente ingreso a la institución o debido a su tiempo de servicio, se resisten a los cambios; esto se relaciona con su formación académica y tiene implicaciones en la calidad de la educación que se imparte.
- La planificación que se realiza en la unidad educativa experimenta poca solidez en la sistematización, razón por la cual la gestión administrativa de las autoridades se ve afectada en la consecución de los objetivos institucionales.
- Existe malestar entre docentes, autoridades y estudiantes por falta de una adecuada comunicación, lo que tiene consecuencias en la calidad del servicio académico y la atención a la comunidad educativa.
- No se identifican actividades específicas para fortalecer el trabajo académico con todos los actores educativos de la unidad y así lograr trabajo en equipo a fin de cumplir con los objetivos institucionales.

A partir de esta panorámica y por la trascendencia del Sistema de Gestión de Calidad de la ENEO, se establece como la última etapa, la evaluación de sus procesos con el objeto de mantener una constante retroalimentación del servicio educativo. En función de mantener o lograr la calidad en el proceso educativo, se procede a la realización auditorías, tanto internas como externas además de la evaluación de la satisfacción de los

usuarios, a través de diversos formatos. La obtención de información relevante permite establecer un programa de mejora continua como fin último, lo que permite a la gestión fortalecer la formación de los estudiantes.

V. MARCO TEÓRICO

5.1. EL PROYECTO EDUCATIVO DE LA ENEO

La educación es un elemento fundamental para la transformación de las sociedades así como el medio principal para la generación de progreso en el ámbito laboral y para la ANUIES, la educación de calidad es una forma dinámica que determina el cambio continuo, avalado por acciones donde interactúan los procesos educativos y los miembros que desarrollan dichas funciones; profesores, directivos y estudiantes.

La ENEO, desde su creación ha logrado responder a las exigencias sociales por la formación de profesionales de gran valor para la sociedad mexicana. Para lograr este objetivo, a lo largo de su trayectoria como centro educativo, la ENEO, ha implementado aproximadamente 10 planes de estudio; entre los cuales se cuenta un plan de estudios para formar parteras, uno de auxiliar de enfermería, uno más para la formación de enfermera –partera, uno más para enfermera de nivel técnico y otro de licenciatura. A partir de 2009 y hasta la actualidad, se operan al mismo tiempo dos licenciaturas; uno de Licenciatura en Enfermería (LE) y otro de Enfermería y Obstetricia (LEO).

El plan de la LEO inicia su operación en noviembre de 1991, se actualiza en el año 2000, el cual plantea un perfil de egreso, contenidos y un modelo educativo que da vida a un proyecto curricular que durante muchas generaciones ha sido sinónimo de éxito en la formación profesional, con el propósito de formar recursos humanos que proporcionen cuidado de calidad a la sociedad para el fomento a la salud, la prevención y tratamiento de las enfermedades y la rehabilitación de los enfermos. La función específica se enfoca al cuidado de la salud y de las acciones encaminadas a la atención de las necesidades de las personas sanas y enfermas en los tres niveles de atención.

En el primer nivel de atención es el enlace entre la comunidad y el sistema nacional de salud, cuida a las familias en las diferentes etapas de la vida; se encarga de la salud reproductiva, específicamente durante el embarazo y parto de bajo riesgo, se encarga del cuidado del recién nacido sano así como la planeación y desarrollo de acciones para la salud mediante estrategias de educación dirigidas a grupos vulnerables. En el segundo y tercer nivel de atención, el LEO valora, planea, interviene y evalúa los cuidados integrales proporcionados a la persona y su familia, de manera interprofesional en las acciones asistenciales, administrativas, docentes y de investigación, relacionadas con el cuidado de las personas.

El plan de la LEO responde a la organización en tres áreas de conocimiento; el área de enfermería y salud en México, el área de proceso de salud-enfermedad en las diferentes etapas de la vida y proceso salud-enfermedad en la reproducción humana. Cada una de estas etapas lleva de conocimientos básicos a los de alta complejidad. El dominio de los

aprendizajes se va incrementando de los conocimientos generales hasta los más especializados.

La función primordial de la ENEO en relación con la Licenciatura en Enfermería y Obstetricia es formar profesionales competentes e informados, con gran sentido social y conciencia nacional para ser parte de las respuestas a los problemas relacionados con la salud de los mexicanos, de acuerdo con los principios derivados de la Legislación Universitaria. De tal manera que el licenciado desarrolle su pensamiento crítico para una participación asertiva en el dominio de los procedimientos y tecnologías de la profesión.

La UNAM, a través de la Dirección General de Planeación (DGPL), en coordinación con la Dirección General de Administración Escolar (DGAE), quienes publican anualmente el perfil de los alumnos de egresados de nivel licenciatura de la UNAM. El perfil de los alumnos egresados del Nivel Licenciatura se elabora con datos proporcionados por los alumnos que solicitan revisión de estudios o certificado completo, con el propósito de analizar las variables socioeconómicas, académicas y laborales más relevantes, que sirvan para fundamentar la toma de decisiones en la institución educativa.

La información que se obtiene sirve para la realización de estudios comparativos, observar la evolución de las características del egresado así como detectar algunos indicios muy generales sobre la situación académica de los planes de estudio. El informe que se tomó como referencia fue realizado entre el 2002 y 2003 y publicado en 2004, en lo que se

refiere a la opinión de 12 869 egresados sobre aspectos de sus respectivas carreras y en lo referente a su situación laboral.

Uno de los indicadores que reviste especial importancia para la UNAM en su carácter de institución de educación superior y pilar del desarrollo nacional, es la demanda en el mercado laboral de sus egresados. Se puede observar, desde el punto de vista de éstos últimos, que el 84 % de la población encuestada consideró que este indicador está en rangos que van de medianos a muy altos; esto es, la posibilidad de obtener un empleo con relativa facilidad es compartida por la mayor parte de los universitarios.

En lo que se refiere al tiempo que les toma a los alumnos cursar los estudios superiores, encontramos que el 70 % de los egresados del presente reporte ingresó a la licenciatura entre 1994 y 1998, y la mayor parte terminó sus estudios, un 75 % en tiempo y forma. La edad de egreso osciló entre 22 y 25 años, con un 71 %; sin embargo es importante destacar que los alumnos de 28 años o más representaron el 15 %, siendo el promedio global el de 25 años.

Del total de egresados que respondieron respecto a su condición laboral, el 63 % contaba con empleo y de ellos el 66 % dedicaban al trabajo un promedio mayor a 32 horas a la semana; el 46 % había ingresado a su empleo actual entre los 20 y 24 años de edad; el 63 % consideró que su desempeño profesional presentaba una alta relación con la licenciatura cursada y sólo el 26 % afirmó que esta relación era mediana.

Respecto al sector laboral, más de la mitad de los alumnos egresados trabaja en la iniciativa privada (62%), por sector económico, el 84 % de los egresados está empleado en el sector servicios, ocupándose en la mayoría de los casos como empleados de confianza, (32 %) y de base (24 %). El desempeño de sus labores las realizan como profesionales egresados de su misma licenciatura en el 34 % de los casos, con egresados de su misma licenciatura y de otras licenciaturas en el 25 %, en colaboración con profesionistas de otras áreas el 31 % y sólo el 10 % manifestó no trabajar con profesionistas.

Al considerar egresados por áreas de conocimientos, el área de humanidades, artes y ciencias sociales con egresados con empleo (69%), le siguen las ciencias físico-matemáticas e ingenierías con un 62 % de egresados con empleo y con un 48 % los egresados de las ciencias biológicas y de la salud.

En cuanto a la ubicación, el 62 % de los egresados del área de humanidades y de las artes se ubica en el sector público con un 49 %; mientras que del área de ciencias biológicas y de la salud se ubica el 45 % en servicios y finalmente los egresados de las ciencias físico-matemáticas y de ingenierías están ubicados en el sector industrial con un 43 %. Este es un estudio que ofrece un panorama general donde se hace patente que la formación de egresados de la UNAM es garantía para el desarrollo personal y profesional de sus egresados.

De acuerdo con el planteamiento de lo que se espera de quienes han sido formados en la UNAM y específicamente de la Licenciatura en enfermería y Obstetricia de la ENEO, es de esperar que el egresado participe de forma proactiva, hacia la sociedad, de tal manera que:

- Analice la evolución histórica y prospectiva de la enfermería en el contexto.
- Analice la evolución histórica y prospectiva de la enfermería en el contexto de la atención a la salud en México para reconocer los factores que han determinado la práctica de enfermería y ubicar su desempeño profesional en el campo de la salud.
- Comprenda los factores que condicionan la calidad de vida a fin de analizar la realidad nacional y los problemas prioritarios de salud en relación con la estructura del Sistema Nacional de Salud para definir su participación en el desarrollo de condiciones de vida y comportamientos saludables.
- Interprete críticamente los programas de salud en el ámbito nacional, estatal y municipal para participar multiprofesional e interprofesionalmente en las acciones estratégicas, tácticas y operativas que deriven de los programas prioritarios en los tres niveles de atención, particularmente en el fortalecimiento de la atención primaria.

- Valore la interacción de los factores que ponen en riesgo la salud del individuo, la familia y la comunidad en sectores específicos para diseñar programas integrales tendientes al mejoramiento de la salud.
- Proporcione servicios de enfermería al individuo, familia y grupos sociales de alto, mediano y bajo riesgo, con base en las necesidades y respuestas humanas, en los sitios donde la persona se desarrolla ó donde acude a atender su salud.
- Diseñe, ejecute y evalúe programas de educación para la salud dirigidos a individuos y grupos sociales, mediante estrategias de aprendizaje que propicien la modificación de hábitos y estilos de vida para la conservación de la salud y la autosuficiencia en su cuidado.
- Aplique prácticamente el proceso de enfermería sustentado en la teoría sobre el cuidado integral de la persona.
- Cuide a la persona en su salud reproductiva durante las etapas pregestacional, gestacional y postgestacional, con base en el proceso de enfermería y el enfoque de riesgo.
- Aplique, adapte y contribuya al desarrollo de la tecnología de enfermería que se requiere para el cuidado de la persona.

- Ejerza liderazgo para la toma de decisiones en el campo de la enfermería, en la coordinación de los grupos de trabajo y en la participación de la planeación de los servicios de salud.
- Utilice la metodología de la investigación en enfermería como herramienta de conocimiento para describir, explicar y predecir los fenómenos relacionados con el cuidado de la salud en el ciclo vital humano.
- Aplique las bases generales de la docencia en la formación, actualización y capacitación de recursos humanos en enfermería.
- Sustente la práctica de la enfermería en principios éticos y bases legales de la profesión.
- Acrecentar la cultura de la enfermería con un permanente deseo de superación personal y actualización profesional.
- Participe en investigaciones sobre el cuidado de enfermería para contribuir al desarrollo del conocimiento disciplinario, y
- Sustentar la práctica profesional de la enfermería en principios filosóficos que guíen su manera de actuar en la búsqueda del conocimiento de los valores personales y el ser humano, así como la consolidación de una filosofía personal de enfermería.

5.2 LA SATISFACCIÓN DE LOS ALUMNOS

En el ámbito de la evaluación de la calidad, la satisfacción es una de las dimensiones relacionada con la gestión de la calidad (Gerson,1998;Hayes,2002;Vavra,2002), ya sea orientada a las respuestas de quienes operan el proceso o hacia los depositarios del mismo y que mantiene una relación directa con las expectativas del usuario. En el terreno educativo, el estudiante, de acuerdo con Silvia Schemelker (1996), es un receptor activo y participante de todo esfuerzo educativo; y de todo impulso para mejorar la calidad de la educación. Es él quien evaluará cualitativamente y cuantitativamente si los resultados de los procesos educativos son adecuados o no, si mejoran o no. Por lo tanto es el beneficiario inmediato y el beneficiario más importante de la educación.

El hecho de medir la satisfacción de los estudiantes radica en que es el mismo actor como depositario de la formación educativa y quien espera un servicio acorde con sus expectativas, así se tiene claridad en cuanto a la perspectiva de los usuarios, lo que es de gran utilidad para la institución en el planteamiento de sus objetivos y metas. En una empresa, el beneficiario de sus productos es el cliente; la persona que consume un producto o recibe un servicio, en el caso de la educación es el alumno el beneficiario del otorgamiento de servicios educativos.

Asimismo, el identificar la satisfacción del usuario por un servicio específico cobra importancia si a partir de saber estos resultados, se logra establecer mejoras en el proceso educativo, a través de la toma de decisiones en un sentido correcto en beneficio

del programa educativo y también en beneficio de las expectativas de los usuarios del servicio educativo.

Silvia Schemelker sostiene que el estudiante requiere de dos tipos de servicios por parte de la escuela. Los servicios que le permitan irse desarrollando como persona, ir aprendiendo en función de sus capacidades, ir desarrollando su potencial, fortaleciendo su autoestima, ir manifestando los valores adquiridos en su vida cotidiana. Así también que esos servicios le resulte útiles para su vida personal.

De esta manera, el alumno es el beneficiario principal de la actividad educativa en lo inmediato y lo mediato, porque a lo largo de su paso por la escuela los estudiantes son el producto del proceso educativo.; se va formando para convertirse en un egresado que participará de manera activa en el ámbito del mercado laboral y se desempeñarán social y políticamente. Según Schemelken (1996),“gran parte de ellos serán visibles a partir de ese momento y mucho tiempo después”.

Los elementos fundamentales para la educación superior son el proceso enseñanza-aprendizaje, los recursos de apoyo a la docencia así como las circunstancias que rodean al proceso de formación de la institución educativa, como es la satisfacción de los estudiantes, que al hablar de calidad en la gestión académica depende de todos ellos para hablar de calidad de la gestión académica como por ejemplo, la infraestructura, los estudiantes, los docentes, los servicios de apoyo a la docencia así como también los funcionarios.

Destacan de forma muy importante los estudiantes porque son la pieza clave porque es hacia ellos para quienes van dirigidos todos los servicios educativos, hacia la satisfacción de sus necesidades, de tal manera que es necesario saber que esperan ellos de la institución educativa.

La enfermería como profesión, se caracteriza por una formación integral que articula la pertinencia social de sus egresados, su calidad académica así como su desempeño social, por lo que puede ser valorado no sólo por sus aspectos académicos, por su actuación profesional sino también por lo que ellos aporten a la sociedad. Algunas premisas derivadas de la filosofía de la calidad en el proceso docente tienen que ver entre otras, con la identificación del actor principal de la formación educativa donde debe prevalecer que el estudiante es primero así como sus expectativas en lo que a educación se refiere.

A partir de la satisfacción del usuario como un principio fundamental de la calidad, específicamente en el caso de la calidad educativa, la institución ofrece el servicio educativo plasmada en el plan curricular, especialmente en el perfil del egresado y los alumnos acuden a ella en busca de las expectativas que la misma escuela genera en el alumno a partir de su oferta educativa.

La ENEO es una institución de calidad y referente obligado en América Latina en cuanto a la formación de personal de enfermería, ya que sus egresados son de los recursos que cubren el perfil de ingreso como candidatos a laborar, a diferencia de muchas otras escuelas de enfermería, por lo que es calificada su oferta académica a partir de diversos procesos donde se testifica su calidad, tales como la acreditación y re-acreditación del

plan de la LEO, así como la opinión académico-administrativa favorable por parte de la Comisión Interinstitucional para la Formación de Recursos Humanos en Salud (CIFRHS). Así mismo, se le reconoció a través de sus alumnos en el ámbito social e institucional por el nivel de los conocimientos adquiridos, conductuales, de producción intelectual, científica así como por las respuestas a las necesidades sociales. De tal manera que a través de estos recursos, se permite identificar la calidad de los procesos académicos, porque su opinión sobre la institución educativa y sus programas educativos reflejan el grado de satisfacción por la oferta educativa que ofrece la escuela, incluyendo las cualidades que rodean al proceso educativo y que cumplen con las necesidades de un estudiante.

Por lo tanto la escuela debe partir del propósito de cumplir con su misión y visión haciendo un puente con lo que espera el usuario, que en este caso particular, juzgará sobre la calidad del servicio que la misma institución ofrecerá. Para lograrlo, es necesario entonces conocer de una mejor manera sus necesidades, sus expectativas, preocupaciones, etc., al mismo tiempo el estudiante deberá conocer y participar en lo que la escuela haga por mejorar la calidad. De acuerdo con sus funciones principales, la prioridad de la institución educativa es el proceso enseñanza-aprendizaje; el qué y cómo deben aprender los estudiantes.

La satisfacción del estudiante es referida como elemento clave en la valoración de la calidad de la educación, considerada como uno de los indicadores más importantes para medir la calidad de la enseñanza, que tiene que ver con el grado de satisfacción de las personas involucradas en el proceso educativo (Zas, 2002).

La satisfacción del estudiante refleja la eficiencia de los servicios académicos y administrativos y son ellos los principales usuarios de los servicios universitarios y aunque pueden tener una visión parcial pues sus opiniones son fruto de sus percepciones no dejan de ser importantes como indicador de mejoramiento de la gestión y desarrollo de los programas académicos. Zaslavski establece que la satisfacción es el resultado de un proceso que se inicia con el sujeto y termina en él mismo, por lo que se hace referencia a un fenómeno esencialmente subjetivo desde su naturaleza hasta la propia medición e interpretación. Lo que implica que para lograrla debe haber la intención de otro u otros de realizar una acción determinada que provoque un resultado, el cual será valorado como positivo o no, de acuerdo con las expectativas individuales.

Para identificar cuáles son las expectativas de los usuarios de los servicios educativos, que a su vez se relacionan con sus necesidades, es necesario adentrarse en el tema de la planificación de la calidad, y tomando como referencia a Juran (1990), cuando sugiere que para determinar la satisfacción se puede abordar desde la entrada o estructura que tiene que ver con la planificación, el proceso que consiste en saber sobre quien repercute el servicio y la salida o resultado de la planificación.

De acuerdo con Joseph Juran (1990), la evaluación de la calidad considera tres componentes; estructura, proceso y resultado. Si trasladamos estos elementos a la educación, los componentes del sistema educativo son el componente de entrada que incluyen las necesidades y expectativas, de profesionalización y desarrollo (económico, científico, social), las metas y objetivos de la institución alumnos, recursos materiales y humanos; Al de proceso se suman las acciones organizativas, los planes de estudio, de

investigación, de dirección y gestión. A los resultados se suman el de aprendizaje de los alumnos así como sus aportaciones científicas, sociales, culturales. La incorporación de la cultura de la calidad en el entorno educativo permite el desarrollo institucional a través de la planificación a corto y mediano plazo, teniendo como eje el proceso educativo que combina eficacia, eficiencia y efectividad.

Para valorar los procesos educativos es necesario el uso de estándares, porque es una responsabilidad ética y moral de cada institución prestadora de un servicio, el que éste sea de calidad; es necesario también la evaluación de la calidad del servicio que se ofrece; también para lograr la excelencia profesional; para ir en búsqueda del logro esperado, así como para identificar el nivel de desempeño.

El establecer estándares de desempeño en los procedimientos institucionales genera garantía de calidad en sus procesos además de alcanzar un alto grado de colaboración entre los actores involucrados y lo más importante el nivel de cumplimiento de la organización. Un servicio guiado por estándares lleva al establecimiento de un sistema de garantía de calidad. Para definir los estándares se toma como referente el modelo Donavedian, es decir que los estándares se pueden clasificar como de Estructura, Proceso y Resultado.

Así mismo, las dimensiones de los sistemas de calidad se relacionan con la calidad en diversas dimensiones de los sistemas y pueden ser medidas en diferentes sentidos. El modelo de estructura, proceso y resultado ha guiado a la investigación así como el desarrollo de programas en diversos ámbitos como el educativo y asistencial, entre otros.

En este sentido, la calidad se puede observar desde diferentes perspectivas; se puede medir en diferentes formas o dimensiones. Existen tres vías de enfocar la calidad en el Sistema Educativo; puede medirse en estructura considerando a sus políticas, recursos en general y su organización administrativa; en la dimensión de Proceso al desarrollo de los servicios educativos y en su resultado el nivel educativo alcanzado.

En cuanto a la Estructura, son las características de los recursos del sistema; esto es, medir la capacidad de respuesta que posee una institución para proveer de la atención esperada por los usuarios. Así, el sistema donde se proporciona un servicio, determina los procesos para el personal. Se miden las características de los recursos que se utilizan para producir y proveer los servicios. Estos refleja y el nivel en la capacidad instalada para atender la demanda de un determinada prestación e incluyen por ejemplo, en el caso de la ENEO, instalaciones para alcanzar el estándar, el número de aulas, laboratorios, servicios auxiliares para la docencia, profesores en cantidad y nivel de formación, campos clínicos, presupuesto, entre otros.

En relación con medidas de Proceso, son las relacionadas con estándares profesionales y medidas orientadas al estudiante y son los elementos en el desarrollo del proceso educativo que pueden reflejar indicadores y medidas orientadas al proceso educativo y generalmente se obtienen por el monitoreo de estos indicadores. Se considera en este momento, la precisión, la oportunidad, la implementación de la docencia, el proceso de la comunicación, el desarrollo de habilidades y destrezas, entre otros.

En cuanto a las medidas de Resultado, se considera que es la parte final del proceso educativo, donde se pueden considerar todos aspectos que reflejan el nivel educativo que ha logrado el estudiante, así como la parte final del servicio educativo, la satisfacción de los alumnos, el índice de aprobación y reprobación, entre otros.

Juran (1990) explica que existen necesidades manifestadas relacionadas con sus deseos, explicadas en sus propias palabras y las reales son las que no se perciben con facilidad y las que verdaderamente requieren pero que pueden cubrir con las percibidas. Claro que cuando se busca identificar el nivel de satisfacción de los usuarios es posible establecer evaluar a través de la propuesta de Juran sobre el triple papel a la planificación de la calidad, el diagrama de entrada-salida que comprende entrada, proceso y resultado.

Avedis Donabedian (1993), considera que para orientar el sentido de calidad es tener en cuenta que lo que es más efectivo y eficiente en relación con la atención de la salud. Para el caso de la educación se puede aplicarse en el mismo sentido. A partir de este planteamiento, los métodos para evaluar la calidad de la atención se pueden mejorar a través de la valoración coincidente del proceso y el resultado, la inclusión de la calidad de vida como una medida de resultado, evaluando de manera simultánea y comparar los juicios que resulten de estas evaluaciones.

Esto ayudará a confirmar las opiniones y a descubrir fallas en el desempeño o bien, a demostrar si los conocimientos o el desempeño es deficiente. A propósito de esto, Donabedian (1993), señala que se debe dar especial atención a los usuarios como agentes que protegen e incrementan la calidad de la atención, teniendo en cuenta que

pueden ser productos de la atención médica; y, en educación, recursos formados, quienes fijan las pautas de la atención, reguladores de la atención al mismo tiempo que jueces de la calidad de la atención.

Con el argumento de Donabedian (1993), en relación con la calidad de la atención y la satisfacción del usuario, los estudiantes saben que les ofrece la escuela para su formación y a partir de este conocimiento, van marcando las líneas en su propia formación, son quienes fijan los estándares al expresar sus preferencias en cuanto a los métodos, las circunstancias y los resultados de su educación. Al mismo tiempo, regulan la formación al decidir o rechazar alternativas, para que al final expresen su satisfacción o insatisfacción ante sus diversos métodos y los resultados.

5.3 LA PLANIFICACIÓN ACADÉMICA

Toda concepción de planificación hace referencia implícita a dos cuestiones centrales: por un lado, la existencia de recursos materiales y humanos limitados para hacer frente a necesidades crecientes, de donde surge la exigencia de su racionalización para el óptimo aprovechamiento de los mismos y; por otro, la configuración de los escenarios futuros hacia los que se quiere transitar. Es decir, el concepto de planificación es permeado simultáneamente por la necesidad de dar respuesta a las urgencias presentes y por la de orientar y dar satisfacción a las visiones a futuro.

Se reconoce en la planificación características como la organización, la sistematización y la participación, lo que implica que no se pueden separar de la acción, por lo tanto, es una forma de organización para la acción, éste es el punto crucial que diferencia la planeación tradicional de la planeación estratégica que junto con la administración implican un esfuerzo participativo(Mazacón, 1998).

En la elaboración del plan deben considerarse algunos principios básicos como la factibilidad, la cual considera que los objetivos y las actividades deben planificarse en el marco de la realidad. La sencillez, relacionada con la forma más simple de comprensión con el propósito de facilitar su ejecución. La integralidad, porque debe tomar en cuenta el entorno y la realidad así como la continuidad, donde las fases del proceso de planificación en forma secuencial y por último, la flexibilidad, ya que debe permitir reajustes de conformidad con los logros obtenidos.

El proceso de planeación ayuda a definir valores, funciones, prioridades y planes de acción y provee una estructura que permite implementar, de manera efectiva, cambios organizacionales que afronten los retos académicos. Se traduce en un ejercicio de formulación y establecimiento de objetivos de carácter prioritario y su columna vertebral es el establecimiento de los cursos de acción (estrategias) para alcanzar dichos objetivos. Desde esta perspectiva, es una herramienta clave para la toma de decisiones de las instituciones públicas (Tavares y Berretta, 2006).

La Planificación vista a través de indicadores, obtiene información valiosa para la toma de decisiones con respecto al curso de las estrategias, validándolas o bien mostrando la

necesidad de efectuar un ajuste. En las organizaciones públicas las señales no son tan claras, y el diseño de indicadores que permitan monitorear el curso de las estrategias es un desafío permanente. En el marco de las actividades de planeación de las organizaciones es necesario distinguir entre planeación estratégica y planificación operativa. Si bien ambas tratan de determinar los mejores cursos de acción, la primera se programa al largo y mediano plazo mientras que la segunda lo hace en el corto plazo.

La planificación operativa forma parte de diferentes prospectivas de planeación y en todas ellas se toman decisiones acerca de acciones futuras. Lo que diferencia una de otra es la distancia en el futuro que intenta mirar cada una. La planeación estratégica es la más futurista, pues trabaja con una visión, y su respectiva elaboración de estrategias, que debe ser realizada en un marco de tres a diez años.

La planificación operativa, según Stoner, Freeman y Gilbert (1996), es una forma concreta de la toma de decisiones que aborda el futuro específico que los directivos quieren para sus organizaciones, visualizada como un proceso continuo que refleja los cambios en el ambiente de cada organización y se adapta a ellos. Esto implica que el administrador piense en metas y acciones, sin dejar de considerar que el tiempo es fundamental para las actividades de la planificación.

Al elaborar la planificación operativa se debe incluir los presupuestos específicos para las diferentes áreas de ejecución. Una vez aprobado el plan y los presupuestos, los equipos encargados de las diferentes áreas de ejecución tienen libertad de acción, De lo anterior

podemos inferir que la eficacia y eficiencia son importantes como indicadores en la planificación y ejecución de acciones, tendientes a modificar las realidades contextuales.

La planificación nace con el propósito de lograr cambios estructurales y de establecer los programas necesarios para su cumplimiento a mediano y largo plazo; sin embargo, dichos programas pueden llegar a ser obsoletos en poco tiempo y, además, este sistema corre el riesgo de dejar de lado problemas coyunturales vinculados a los cambios vertiginosos, que se presentan de forma constante y que pueden cambiar el rumbo de los sistemas donde se aplican, si no se atienden a tiempo. De manera tal, la planificación operativa no sustituye a la planeación estratégica, sino que la complementa, esto es, se trata de un proceso estructurado que vincula lo que se pensó que era conveniente realizar en el desarrollo de la planeación con acciones a corto o mediano plazo que deben llevarse a cabo para concretar los objetivos fijados.

Planificar de manera operativa significa llevar a la práctica lo que se ha planeado, dar el paso de los objetivos propuestos a las acciones concretas a fin de conseguirlos. Las finalidades de centro educativo ya están definidas tanto en el programa operativo como en el estratégico. Se trata de pensar en el corto plazo, pero sin perder las expectativas que se tienen a mediano y largo plazo.

Si se tiene conocimiento de la dirección que se quiere tomar, así como claridad en las metas en un ciclo o periodo administrativo determinado, se puede constituir un proyecto de trabajo concreto y claro para el curso mediante actuaciones concretas, claras y evaluables, de tal modo que sea posible evidenciar la consecución de los logros previstos.

Estos logros muestran también la conjunción de esfuerzos y capacidades del personal directivo y operativo de la dependencia como equipo de trabajo, y esta sinergia asegura el cumplimiento del plan estratégico.

Así como también el compromiso con la misión Institucional y una clara vinculación del área operativa con el Plan de Desarrollo Institucional a partir del eje y los objetivos estratégicos, líneas de acción y metas contenidas en el Plan, con lo cual se define el contexto de actuación de áreas y dependencia.

De acuerdo con Armijo (2011), en el sistema de gestión, la planificación orientada por resultados posee características centrales que deben ser clarificadas puntualmente, éstas son:

Identificación de objetivos, indicadores y metas que permiten evaluar los resultados, generalmente mediante el desarrollo de procesos de planificación estratégica como herramienta para alinear las prioridades con los recursos y establecer la base para el control y evaluación de las metas. Identificación de niveles concretos de personas responsables en el logro de las metas. Establecimiento de sistemas internos de control de gestión, donde quedan definidas las responsabilidades por el cumplimiento de las metas en toda la organización, así como también los procesos de retroalimentación para la toma de decisiones. Vinculación del presupuesto institucional con el cumplimiento de objetivos, así como determinación de incentivos, flexibilidad y autonomía en la gestión de acuerdo con compromisos de desempeño.

La planificación académica se entiende como la planificación de nivel operativo porque hace referencia a la determinación del cumplimiento de cada programa académico, porque gracias a ella se logran materializar las estrategias educativas de la institución. A partir de ella es posible realizar la programación de las actividades y la estimación del presupuesto que se requiere para llevarlas a cabo semestre a semestre para llevar paso a paso al cumplimiento de los niveles de formación de los estudiantes, a la vez que debe hacerse con miras a mejorar la eficiencia y efectividad de este proceso. El nivel operacional, se ocupa primordialmente de lograr los objetivos institucionales con un uso óptimo de los recursos.

A partir de estos planteamientos, se identifica la contribución que la planificación académica aporta al Plan de Desarrollo Institucional, ya que permite operar el plan de estudios; actualiza la estructura programática para que pueda cumplir con los objetivos educativos, de acuerdo con las prioridades educativas, así mismo da mayor énfasis al establecimiento de escenarios deseables en el corto y mediano plazo, que favorezcan el logro de las metas globales y con ello el cambio esperado del proyecto educativo.

Es claro entonces que la planificación académica por las características propias de su razón de ser, lleva sobre si misma la responsabilidad de operar el proyecto educativo, lo que obliga a elegir una herramienta instrumental que incluya un conjunto de elementos constituidos por información de base de fuentes primarias y secundarias tales como:

- La evaluación del entorno, que posibilita la investigación de las expectativas y percepciones de la comunidad educativa, que a su vez permite establecer un diagnóstico desde la óptica metodológica del análisis institucional.
- La visión institucional como una percepción posible, deseable, realista y creíble del futuro de la institución educativa.
- La misión, en este caso en particular, como institución educativa, se expresa en los principios fundacionales, en el ideario, en el lema, en el himno y en todos aquellos elementos que la distinguen y le otorguen identidad propia.
- Los objetivos, donde debe responder a metas claras y consensuadas, formuladas con precisión para que quienes sean responsables de su cumplimiento se comprometan con ellas.
- Los recursos, físicos, materiales, humanos y presupuestales, entre los que se incluyen la infraestructura, el personal docente y administrativo, los servicios de apoyo académico así como el presupuesto.
- Las estrategias y acciones como método de pensamiento que ayuda a clasificar y jerarquizar los acontecimientos, con la finalidad de diseñar e implementar procesos institucionales más efectivos.

- La organización y sistemas de control, donde el trabajo en equipo es la mejor garantía de articulación entre niveles y de integración interdisciplinaria, es decir que el resultado del trabajo conjunto es mayor que la suma de los esfuerzos individuales.

5.5.1. Etapas de la planificación académica

Según Muñoz Corbalán (2012), el punto de partida de la planificación académica es la situación actual, así como el reconocimiento tácito de los elementos con los que se cuenta, involucrados en los servicios educativo; la organización e implementación de todos los elementos así como los resultados de la misma, y que de acuerdo con este autor, para desarrollar una planificación, se establecen cuatro etapas.

La primera etapa se relaciona con el análisis de los recursos necesarios para atender la demanda académica y para cumplir de manera cabal cada una de las tareas administrativas consideradas más pertinentes. Es el momento donde se establece cada recurso, fundamental para el desarrollo del servicio educativo que se requiere y habrá de plasmarse cada uno de los propósitos para mejorar el funcionamiento de todos los recursos que intervienen en el proceso, indispensables para que la dependencia cumpla con las expectativas de la formación educativa de calidad para los estudiantes, lo que equivale a expresar la situación deseada sobre la cual se pretende cumplir. Es aquí el momento para establecer objetivos y metas, así también se asegura un actuar coordinado

de los elementos necesarios que garanticen una formación de calidad en el aprendizaje de los estudiantes.

La segunda etapa, es el momento de seleccionar, organizar y documentar cada uno de los recursos que intervendrán en el proceso, además de identificar la demanda académica en términos cualitativos y cuantitativos, así como las oportunidades fundamentales, con lo que se establece la situación deseada para un mejor desempeño institucional y, una vez definida la organización, se procede a identificar aquellas fuerzas que nos ayudarán a lograr los escenarios esperados, del mismo modo que los posibles problemas que se pudieran presentar. Se establecen redes de colaboración para el desarrollo de escenarios reales para la práctica clínica y comunitaria.

La tercera etapa, consiste en la asignación de todos los recursos plasmados en la planificación académica, lo que crea un puente entre la operacionalización y la planeación estratégica, instrumento que sistematiza, ordena y clasifica las acciones con el fin de delimitar y relacionar su aplicación e integración racional, los recursos humanos, materiales, técnicos y financieros con un enfoque estratégico. En el caso de la planificación académica, esta se considera de corto plazo, que de acuerdo con el objetivo que le da origen, se establece claramente lo que se va a hacer, en el orden en el que será realizado así como el tiempo que en el caso de la ENEO, es de un ciclo escolar.

En esta etapa, se ponen a disposición todos los recursos para que la propuesta curricular se aplique de forma coordinada, de acuerdo con los objetivos de aprendizaje; en un contexto de las necesidades formativas y educativas de los estudiantes; las prácticas que

aseguran el proceso enseñanza-aprendizaje para la implementación en espacios áulicos y extra áulicos.

La cuarta etapa, corresponde al seguimiento y evaluación de los objetivos propuestos para el ciclo escolar. Existen formas de cumplir con esta etapa, como son los ejercicios de evaluación que se llevan a cabo de manera periódica y que van desde la ejecución del proyecto hasta la ponderación de la vinculación y apego a la realización del plan institucional; en ella se destacan también las situaciones que frenan el logro de metas, de tal manera que puedan valorarse los escenarios y determinarse los aspectos en donde se habrá de redoblar esfuerzos para el logro de resultados previstos. Tales esfuerzos de aseguramiento constituyen el insumo necesario para planear la operación del siguiente programa.

Se considera a través del proceso de evaluación el grado de desarrollo e impacto que tiene la implementación del plan de estudios; la articulación y coherencia de los programas por parte de docentes, alumnos y espacios para la actividad teórica y práctica. Además de identificar las prácticas docentes que aseguren en tiempo y forma el cumplimiento de los programas así como la evidencia de las prácticas que testifiquen el nivel de cumplimiento de los aprendizajes de los estudiantes así como el uso de los recursos auxiliares del proceso educativo. Es aquí, donde cobra una mayor importancia la opinión de los estudiantes al determinar si sus necesidades de aprendizaje tienen relación con la cobertura curricular; con los recursos en general, auxiliares de la actividad académica a la que se someten los alumnos.

5.5.2 Caracterización de la Planificación académica de la División de Estudios Profesionales (DEP) de la ENEO del periodo 2012-1 para la Licenciatura en Enfermería y Obstetricia.

La Planificación Académica de la División de Estudios Profesionales es realizada por la Coordinación de la carrera de la LEO, responsable de organizar los recursos con los que cuenta la institución educativa. A partir de los semestres correspondientes y la matrícula por cada uno de ellos; sean pares o nones, y previa reunión con el Departamento de Servicios Escolares quien es encargado de informar a la División de Estudios Profesionales la cantidad de alumnos que se inscribirán en el ciclo escolar, se analiza la cantidad y calidad de profesores que se requieren para atender la demanda de atención; se definen la cantidad de aulas, laboratorios y apoyos educativos. Todo esto es considerado como los recursos internos.

Los recursos externos se relacionan con los escenarios de práctica clínica o comunitaria. Todo esto deberá estar confirmado para que al ser publicado por diferentes medios, los estudiantes puedan inscribirse en el tiempo correspondiente, así también los profesores deberán saber su asignación semestral para prepararse. La publicación de la planificación también incluye los servicios de apoyo educativo, como el Departamento de Audiovisual, el laboratorio de Cómputo y la Biblioteca quienes también la observan para prepararse e iniciar el semestre con el soporte necesario para atender las demandas de atención de los estudiantes inscritos.

A continuación se describen las condiciones bajo las cuales se realizó la Planificación Académica en el ciclo 2012-1.

Para el ciclo 2012-1, la matrícula fue de 1776 alumnos, los cuales fueron organizados en 122 grupos, 80 para el turno matutino y 40 para el turno vespertino distribuidos en 30 aulas; con una media de 40 alumnos por grupo; de tal manera que se requirieron en promedio 4 profesores por grupo asignados para materias tanto teórico, teórico prácticas y seminarios optativos.

La matrícula de inscripción para este plan alcanzó un total de 1776 alumnos inscritos. Con un horario de clase de 7 a 15 hrs para la mañana y de 14 a 21 hrs para la tarde. Se solicitaron y fueron aceptados 52 campos clínicos para la realización de práctica clínica en escenarios reales para todos los semestres y programa específico.

Uno de los elementos para el cumplimiento de la oferta educativa es el profesorado, recursos fundamentales para la operacionalización de la planificación y que durante el período 2012-1, fue de 157 profesores, con edad promedio es de 43 años, Un 64 % de profesores en la DEP pertenece al área disciplinar a diferencia del 34 % que corresponden a ciencias biológicas y sociales.

La situación contractual ubica al 64 % de profesores como de asignatura, y del total de estos, un 57% son interinos. Por el tiempo de contratación el 40% de los docentes, tiene contrato por un máximo de 20 horas/semana/mes, lo cual condiciona la permanencia de los profesores en esta división, ya que sólo cumplen con su tiempo contratado frente a

grupo y no realizan otro tipo de actividades tendientes al fortalecimiento de sus estudiantes. Solo el 31% son de tiempo completo ya que tienen 40 horas de contratación. Respecto al tipo de asignatura, 61% tienen asignatura teórico práctica.

VI. METODOLOGIA

6.1 TIPO DE ESTUDIO

La presente investigación es de tipo cuantitativo, pues se asignan valores numéricos a las mediciones planteadas; se inserta en un nivel de conocimientos de tipo correlacional toda vez que propone analizar la relación entre dos variables.

Se trata de un diseño no experimental ya que no se lleva a cabo mediante la manipulación de la variable independiente y es explicativa porque da respuesta a las preguntas de investigación y establece relaciones entre las variables para conocer la estructura y factores que intervienen en el proceso.

6.2 UNIVERSO DE ESTUDIO

Alumnos que cursan el plan de estudios de Licenciatura en Enfermería y Obstetricia en el periodo 2012-1.

6.3 MUESTRA

Se calculó la muestra a través de la fórmula para muestras finitas y variables cuantitativas, donde $N=1776$.

$$n = \frac{N(2Zc)PQ}{d^2(N-1) + 2ZcPQ}$$

$N= 1776$ estudiantes

Zc = Zeta crítica o nivel de confianza o margen de error aceptado: (5% equivalente a 1.96 de error)

d= Intervalo de confianza. Para el caso: d = 0.05

P= Probabilidad de lo esperado (0.75)

Q= Valor complementario de P para que entre ambos valores sumen 100 o 1000. (0.25).

Sustituyendo:

$$n = \frac{\{(1672) (1.96)^2\} \{(.75) (.25)\}}{(0.05)^2 (1672-1) + (1.96)^2 [(.75) (.25)]} =$$

$$n = \frac{(1672) (3.92) (.1875)}{(0.0025) (1671) + (3.92) (.1875)} =$$

$$n = \frac{6554.24 \times (.1875)}{4.1775 + 0.73549125} = 1228.72$$

$$n = 250.121 \text{ (Que corresponde al 14.95\% de la población total)}$$

Para obtener la muestra, se realizó una estratificación por turnos y sorteo aleatorio para la recolección de datos, el total de la muestra fue de 250 alumnos distribuido el 62 %, lo que equivalen a 154 cédulas para el turno matutino: y 58 %, lo que equivale a 96 cédulas para el turno vespertino, quedando como se muestra en el cuadro 1.

Cuadro1:

Distribución de la muestra, por semestre y turno

SEMESTRE	TURNO	CEDULAS	%
2o.	matutino	38	15.2
	vespertino	25	10
4o.	matutino	37	14.8
	vespertino	25	10
6o.	matutino	38	15.2
	vespertino	25	10
8o.	matutino	37	14.8
	vespertino	25	10
TOTAL		250	100

Fuente: Cédula de satisfacción del estudiante por la planificación académica de la DEP. 2012-1

6.4 UNIDADES DE OBSERVACIÓN

La unidad de observación o análisis lo constituyen los alumnos inscritos en el 2º, 4º, 6º, y 8º Semestre del turno matutino y vespertino del plan de la licenciatura en Enfermería y Obstetricia del ciclo 2012-1.

6.5 CRITERIOS DE SELECCIÓN

Criterios de inclusión:

Los alumnos de los semestres, 2º, 4º, 6º, y 8º del turno matutino y vespertino del ciclo 2012-1 de la licenciatura en Enfermería y Obstetricia.

Criterios de exclusión:

Alumnos que no pertenecen al semestre 2º, 4º, 6º, y 8º del turno matutino y vespertino del ciclo 2012-1 de la licenciatura en Enfermería y Obstetricia.

Alumnos que no deseen participar en el estudio.

6.6 VARIABLES DEL ESTUDIO

Operacionalización de variables:

6.6.1 Variable independiente:

Satisfacción del alumno derivada de la planificación académica de la División de Estudios Profesionales, en el periodo 2012-1.

Variable independiente	PLANIFICACIÓN ACADÉMICA		
Definición	Es la organización de los recursos educativos internos como los recursos humanos, físicos y materiales así como de la infraestructura y los auxiliares académicos y los externos relacionados con los escenarios de práctica clínica o comunitaria, para necesarios para la implementación de los programas del plan de estudios de la LEO		
Dimensión	<p>Estructura:</p> <p>Recursos internos 1 coordinadora plan de estudio de la leo;, 30 aulas, 157 profesores, 1900 alumnos,</p> <p>Recursos externos 4 Laboratorios, Biblioteca, Servicio de Audiovisual, 52 campos clínicos avalados por 32 convenios de colaboración para campos clínicos</p>	<p>Proceso:</p> <p>Es la implementación de todos los recursos para la operación de los programas de las asignaturas de la LEO en los semestres 2º, 4º, 6º, y 8º, así como la práctica clínica y/o comunitaria.</p> <p>Ítems: 16 a 25</p>	<p>Resultado:</p> <p>Es el efecto esperado de la ejecución de la planificación académica del desarrollo de los programas de las asignaturas de la LEO, en el periodo 2012-1</p> <p>Ítems : 26 a 35</p>
Códigos	1= presente		0= ausente
Nivel de medición	Intervalar	<p>PONDERACION:</p> <p>Se realizará una sumatoria y comparación de cumplimiento porcentual para medir el porcentaje cumplido:</p> <p><50% = incumplimiento 51 a 60% = cumplimiento deficiente 61 a 70% = cumplimiento regular. 71 a 80%= buen cumplimiento 81 a 90%= muy buen cumplimiento. >91%= excelente cumplimiento</p>	

6.6.2 Variable dependiente:

Satisfacción del alumno de la División de Estudios Profesionales, en el periodo 2012-1.

Variable dependiente	SATISFACCIÓN DEL ALUMNO		
Definición	Es el nivel de cumplimiento que esperan los alumnos de la División de Estudios Profesionales al implementar los programas académicos del plan de estudios de la LEO en el ciclo 2012-1 en relación con los recursos humanos, de infraestructura así como los escenarios de práctica clínica y comunitaria.		
Dimensión	<p>Estructura: Es la organización de los programas académicos del Plan de estudios de la LEO correspondientes a los semestres 2º, 4º, 6º, y 8º de los profesores asignados a cada asignatura, las aulas asignadas por grupo, los laboratorios para la realización de prácticas y los campos clínicos asignados por cada programa académico teórico-práctico así como los servicios de apoyo académico. Ítems: 1- 15</p>	<p>Proceso: Es la ejecución de todos los elementos para la operación de los programas de las asignaturas de la LEO en los semestres 2º, 4º, 6º, y 8º, así como la práctica clínica y/o comunitaria. Ítems: 16 a 25</p>	<p>Resultado: Es el efecto esperado de la ejecución de la planificación académica del desarrollo de los programas de las asignaturas de la LEO, en el periodo 2012-1 Ítems : 26 a 38</p>
Códigos	1= presente	0= ausente	Sumatoria Máximo: 35 : Mínimo: 0
Nivel de medición	Intervalar	<p>PONDERACION: Se realizará una sumatoria y comparación de cumplimiento porcentual para medir el porcentaje cumplido: <50% = incumplimiento 51 a 60% = cumplimiento deficiente 61 a 70% = cumplimiento regular. 71 a 80%= buen cumplimiento 81 a 90%= muy buen cumplimiento. >91%= excelente cumplimiento</p>	

6.7 HIPÓTESIS

HI: Existe una relación positiva y de fuerte intensidad entre los factores ESTRUCTURA – PROCESO – RESULTADO de la planificación académica en la DEP del plan de estudios de la licenciatura en Enfermería y Obstetricia para la satisfacción de los alumnos de la ENEO del periodo lectivo 2012-1.

.

HO: No Existe una relación positiva y de fuerte intensidad entre los factores ESTRUCTURA – PROCESO – RESULTADO de la planificación académica en la DEP del plan de estudios de la licenciatura en Enfermería y Obstetricia para la satisfacción de los alumnos de la ENEO del periodo lectivo 2012-1.

6.8 PROCEDIMIENTOS

6.8.1 Utilizando las fuentes de información de expertos y para la recolección de información se realizó el instrumento llamado Satisfacción del alumno por la planificación académica:

A partir del análisis de contenidos relacionados con la medición de la satisfacción del alumnado, relacionado con el proceso enseñanza-aprendizaje, con la organización académica, con la infraestructura, con el proceso de gestión y construcción de la planificación académica, dividida en estructura, proceso y resultado.

Tomando en cuenta todos estos referentes se considerados para la etapa de estructura son en relación con el grupo de su elección, el horario y turno, el campo clínico, la asignación de aula y horarios, la comunicación con el jefe de grupo como enlace para los comunicados por parte de la coordinación de carrera, así también con la orientación necesaria para le realización de las prácticas respectivas en el campo clínico, además de ser acorde con los objetivos de aprendizaje y la relación que se establece entre el profesor y el alumno para apoyar el proceso enseñanza-aprendizaje.

En relación con los resultados se considera el momento de la evaluación del docente de relevancia para el mismo, ya que el alumno, desde su opinión, puede considerar sobre como fue el desempeño de los docentes, así también del campo clínico y los objetivos de aprendizaje, a través de las actividades realizadas, el acompañamiento de los profesores en este momento del proceso enseñanza-aprendizaje, si los profesores apoyaron en la integración teoría-práctica, la evaluación al final de la semestre.

6.8.1.1. Para la aplicación del instrumento Satisfacción del alumno por la planificación académica, constituida por 35 ítems divididos en 15 ítems para la estructura, 10 para el proceso y 10 más para el resultado. Su medición se realizó en escala dicotómica donde 1 indica que el alumno sí estaba satisfecho y 0 que no lo estaba.

6.8.1.2. Procedimiento para la validez y confiabilidad: Lo constituye el instrumento consistente en la validación de contenido del instrumento por jueceo de expertos; para su medición: Los 35 ítems divididos en dimensiones de estructura, proceso y resultado;

posteriormente a la aplicación de la prueba piloto mediante la fórmula de Kuder Richardson, alcanzando .807 en el piloteo y .937 en la recolección definitiva.

6.8.2 Procedimiento para la cuantificación de respuestas:

Escala de ponderación para la satisfacción del alumno por el proceso de planificación académica de la DEP respecto a dimensiones ESTRUCTURA – PROCESO – RESULTADO, como se describe en el cuadro 2.

Cuadro2.

Escala de ponderación para la satisfacción del alumnado por la planificación académica.

NIVEL SATISFACCIÓN	PUNTAJE
91 a 100%	ALTA
81 a 90%	BUENA
71 a 80%	REGULAR
61 a 70%	DEFICIENTE
< 50%	NO SATISFACCIÓN

Fuente: Cédula de satisfacción del estudiante por la planificación académica de la DEP. 2012-1

6.8.3 Análisis de datos

Los datos fueron procesados en el paquete estadístico SPSS V.18.0; se obtuvieron tablas de frecuencia y porcentajes y, para las preguntas de investigación que surgieron, la prueba estadística utilizada fue la correspondiente al tipo de análisis, ya fuera éste descriptivo o inferencial.

Se realizó, en primer lugar, un análisis descriptivo de la población para plantear sus características generales y, en un segundo momento y de acuerdo con los resultados de las pruebas de estadística univariada, se llevó a cabo el análisis inferencial pertinente. Por ejemplo, en el caso de problemas de asociación de variables de tipo intervalar, como lo es el de satisfacción del usuario, dentro de las mismas dimensiones ESTRUCTURA – PROCESO – RESULTADO corresponde hacer uso de las prueba de relación de Phi.

6.9 ASPECTOS ÉTICOS.

La ética del estudio se basa en las disposiciones del Reglamento de la Ley general de salud en materia de investigación para la salud que en su artículo 13 establece que “en toda la investigación que el ser humano sea sujeto de estudio deberá prevalecer el criterio de respeto a su dignidad y la protección de sus derechos y bienestar”. (Ley General del Salud, 1998).

El artículo 16 del Reglamento también dice que “se protegerá la privacidad de los individuos sujetos a investigación, por lo que los instrumentos se manejarán respetando el anonimato”.

El párrafo IV indica que “debe contarse con el consentimiento por escrito del sujeto en quien se realizará la investigación, o de su representante legal en caso de incapacidad de él, una vez enterado de los objetivos de la experimentación y de las posibles consecuencias positivas o negativas para la salud”, razón que excluye al presente estudio por su carácter social.

Lo anterior cobra mayor sentido si asentimos que la enfermera, en el ejercicio de su profesión, crea un ambiente en el cual los valores, costumbres y creencias del individuo, son respetadas. Por ello debe mantener una conducta personal irreprochable que dé crédito a la profesión.

VII. RESULTADOS DESCRIPTIVOS

7.1 SATISFACCIÓN DEL ALUMNADO POR LA PLANIFICACIÓN ACADÉMICA EN EL PERIODO LECTIVO 2012-1.

En forma global el Proceso de Planificación Operativa de la División de Estudios Profesionales cumple un indicador de 8.75, lo que los coloca en un cumplimiento regular y que merece especial atención en todos los procesos haciendo énfasis en entrada y proceso para generar mayor satisfacción del cliente, es decir alumnado (resultado). Situación que no se pone de manifiesto. Al caracterizar a los estudiantes encuestados, se identifica que de un total de 250 alumnos entrevistados el sexo femenino constituyó el 87.2 % lo que contrasta con el 12.8 % del masculino.

Al efectuar el análisis, se obtuvieron resultados en general (cuadro 3), y por semestre, que de acuerdo con la escala de ponderación para la satisfacción del alumnado por la planificación académica, se encuentran los resultados de las tres dimensiones entre los niveles de regular, ya que el nivel de cumplimiento con el mayor se encuentra en la dimensión de resultado con una frecuencia de 185 y la más baja en infraestructura con una frecuencia de 177.

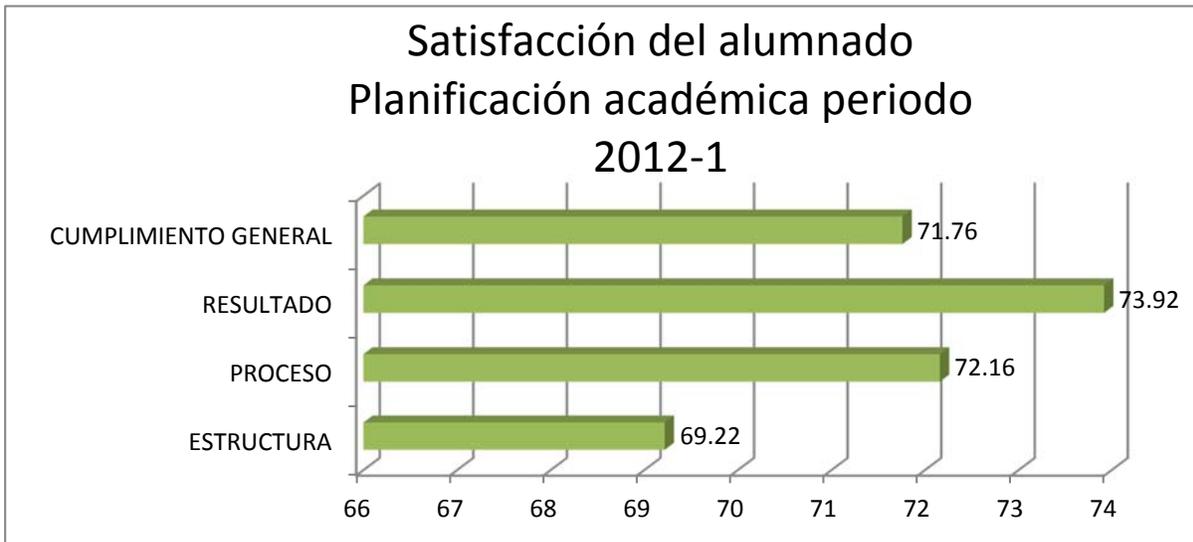
En la opinión de los estudiantes, el cumplimiento de cada dimensión del plan de licenciatura en Enfermería y Obstetricia es regular, con el 71.76%, en promedio, del cumplimiento en los elementos de estructura, proceso y resultado mismo que se refleja en el cumplimiento general de la planificación, descrito en la gráfica de satisfacción regular, donde destaca con el mayor porcentaje la dimensión del resultado y en este rubro la dimensión de estructura. Gráfica 1

Cuadro 3.
Dimensiones de Estructura, proceso y resultado

DIMENSIÓN EVALUADA	MEDIA	D.E.
Estructura	69.22	.471
Proceso	72.16	.790
Resultado	73.92	.874
Cumplimiento General	71.76	.361

Fuente: Cédula de satisfacción del estudiante por la planificación académica de la DEP, 2012-1

Gráfica1
Satisfacción por elementos de estructura, proceso y resultado
Cumplimiento general



Fuente: Cédula de satisfacción del estudiante por la planificación académica de la División de Estudios Profesionales 2012-1

7.2 OPINIÓN SOBRE LOS ELEMENTOS DE ESTRUCTURA

Al realizar el análisis y que de acuerdo con la escala de ponderación para la satisfacción del alumnado por la planificación académica, se encuentran resultados de la evaluación de la estructura, que el nivel de cumplimiento con el mayor se encuentra en el indicador de la elección del horario y grupo con una frecuencia de 229 y 228 respectivamente y el indicador con el más bajo puntaje fue de que la planificación del semestre fue la adecuada con una frecuencia de 105. Al realizar el análisis de la satisfacción en la estructura por semestre, dentro de los valores destaca el campo clínico al que asistieron los alumnos, para la inscripción, el sexto semestre es el que evalúa por abajo del nivel mínimo de

satisfacción, de la misma manera los alumnos del mismo semestre califican con valor por debajo de lo esperado a la pertinencia del conocimiento de la asignación de aula, horario, del grupo y profesores. En relación con la limpieza y condiciones de iluminación de las aulas, sólo los alumnos del segundo semestre califican este ítem con un 84.1 % mientras que los alumnos de los otros semestres la evalúan por debajo de lo mínimo por lo que están insatisfechos con esta pregunta y de la misma manera el apoyo recibido por parte de la coordinación. Es de considerar que los alumnos del 6º. Semestre son quienes han evaluado con la ponderación más baja en esta etapa. De la misma manera, todos los alumnos consideraron adecuado el apoyo que les proporcionaron sus profesores con el puntaje más alto pero en relación con la supervisión por parte de las autoridades en sus actividades tanto en aula como en campo clínico calificaron con el puntaje más bajo

Cuadro 4.

Cuadro4
Satisfacción por elementos de estructura
Nivel de cumplimiento por semestre

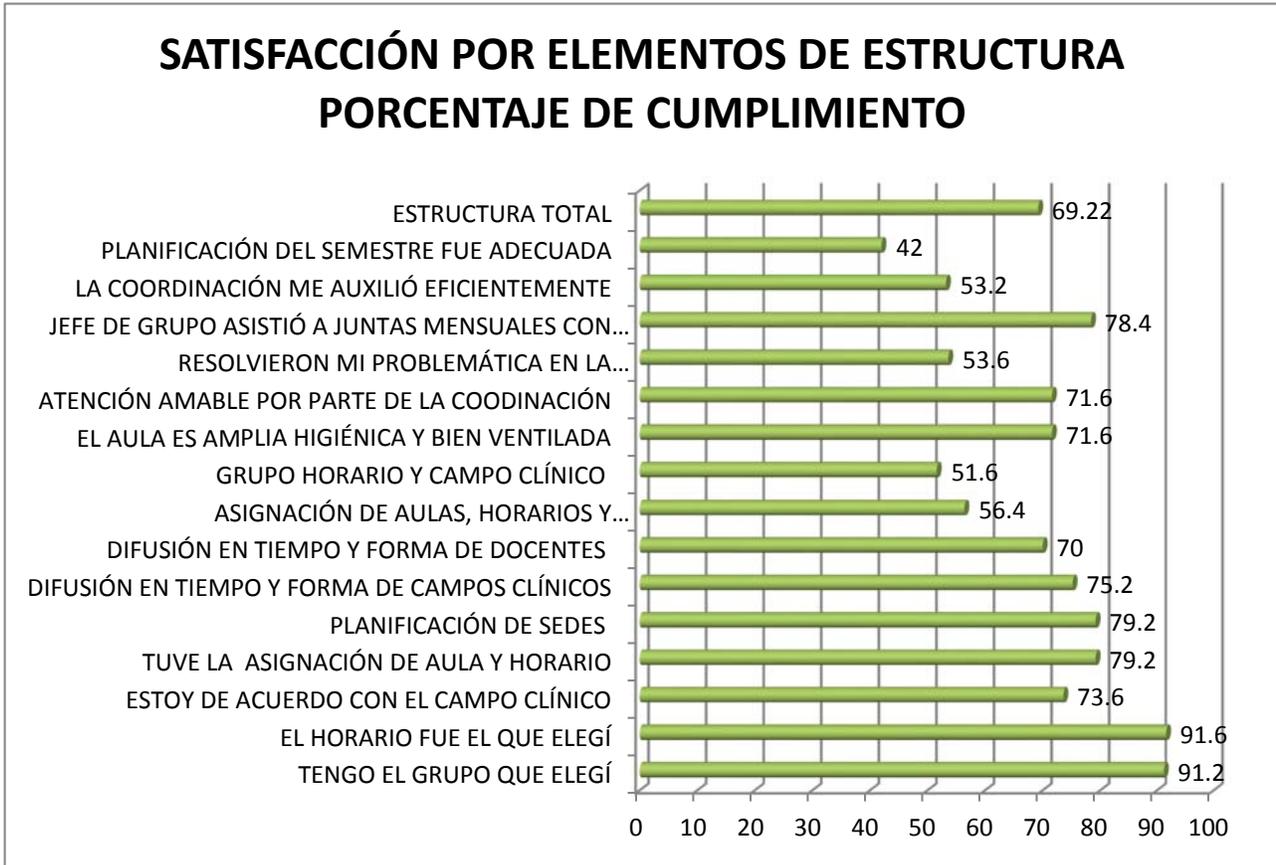
ESTRUCTURA		2do. SEM		4to.SEM.		6to. SEM.		8vo. SEM.	
ITEM	OPINIÓN DE LOS ALUMNOS	Fr (n)	%	Fr (n)	%	Fr (n)	%	Fr (n)	%
1	El grupo que tengo fue el que elegí para mi inscripción	58 (62)	93.5	57 (61)	93.4	54 (62)	87.1	59 (63)	93.7
2	El horario y turno del grupo en que me encuentro, fueron los que elegí para mi inscripción	62 (63)	98.4	55 (61)	90.2	52 (62)	83.9	60 (62)	96.8
3	El campo clínico al que asistí fue el que elegí al inscribirme al semestre	53 (63)	84.1	38 (60)	61.3	37 (61)	59.7	56 (63)	88.9
4	Me enteré antes de iniciar el semestre de la asignación de aula y horario de mi grupo	54 (61)	85.7	54 (61)	87.1	36 (62)	58.1	54 (63)	85.7
5	Se difundieron en tiempo y forma los campos clínicos	54 (63)	85.7	48 (61)	77.4	44 (62)	71.0	52 (63)	82.5
6	Se difunde en tiempo y forma asignación de docentes previo a nuestra inscripción	49 (62)	77.8	51 (62)	82.3	38 (62)	61.3	50 (63)	79.4
7	Se difundió en tiempo y forma la planificación de aulas horarios grupos/profesores	46 (61)	73.0	57 (62)	91.9	25 (62)	40.3	47 (63)	74.6
8	El aula en la cual cursé mi asignatura es amplia, higiénica y ventilada	53 (60)	84.1	37 (58)	59.7	16 (62)	25.8	35 (59)	55.6

9	Cuando tuve problemas o dudas con mi programación acudí a la Coordinación de licenciatura y me orientaron	43 (54)	68.3	33 (53)	53.2	21 (57)	33.9	32 (59)	50.8
10	Mi jefe de grupo recibió invitación para asistir a juntas mensuales	60 (62)	95.2	57 (61)	91.9	20 (56)	32.3	42 (58)	66.7
11	Mi jefe de grupo asistió a las reuniones mensuales con la Coordinación de licenciatura	62 (63)	98.4	53 (59)	85.5	24 (56)	38.7	40 (61)	63.5
12	Al tener alguna duda o problema con algún profesor, la Coordinación me auxilió.	48 (58)	76.2	36 (48)	58.1	25 (52)	40.3	25 (50)	39.7
13	Los profesores me orientaron sobre la forma en que se llevaría a cabo el desarrollo, evaluación y calificación de las materias	52 (58)	82.5	57 (62)	91.9	39 (61)	62.9	48 (63)	76.2
14	Pasaron profesores o autoridades a supervisar las actividades académicas de mi semestre al inicio del programa	39 (61)	61.9	36 (60)	60.0	25 (61)	40.3	23 (62)	36.5
15	Pasó algún profesor o autoridad a realizar supervisión de actividades académicas a la mitad de mi semestre	35 (60)	55.6	23 (59)	37.1	27 (61)	43.5	20 (61)	31.7

Fuente: Cédula de satisfacción del estudiante por la planificación académica de la División de Estudios Profesionales, 2012-1

La media general en esta dimensión es de cumplimiento deficiente (69.22%). Es de observarse que el cumplimiento de excelencia, de acuerdo con la opinión del alumnado, se manifiesta cuando se consigue el horario y grupo elegidos al momento de inscribirse, pero la opinión general de los estudiantes acerca de la planificación de su semestre es que ésta no es adecuada; no se encuentran satisfechos con la resolución de los principales problemas académicos por parte de la coordinación, como tampoco con la asignación de aulas, grupos, horarios y campos clínicos. (Gráfica 2)

Gráfica 2
Satisfacción por elementos de estructura



Fuente: Cédula de satisfacción del estudiante por la planificación operativa de la División de Estudios Profesionales, 2012-1

7.3 OPINIÓN SOBRE LOS ELEMENTOS DE PROCESO

Al realizar el análisis y que de acuerdo con la escala de ponderación para la satisfacción del alumnado por la planificación académica, se encuentran resultados de la evaluación de proceso, que el nivel de cumplimiento con el mayor puntaje se encuentra en el indicador el campo clínico fue acorde a las necesidades de aprendizaje planteadas para el semestre que curse con una frecuencia de 225 y el indicador con el más bajo puntaje fue de que existió supervisión al final del desarrollo de mi semestre con una frecuencia de

147. En relación a los resultados por semestre, aparece con una muy baja calificación a la supervisión que esperan los estudiantes al final del semestre por parte de los alumnos mientras que los alumnos de 2º, la calificaron como aceptable, para los de 4º, 6º, y 8º.

De la misma manera destaca la calificación considerada como no satisfactorio la falta de apoyo por parte de la coordinación para la resolución de problemas. Por último, vuelve a llamar la atención la calificación que dan a las condiciones en que se encuentran las aulas y áreas comunes, sobre todo los alumnos de 6º. Y 8º. Cuadro 5

Cuadro5

Satisfacción por elementos de proceso Nivel de cumplimiento por semestre

PROCESO		2do. SEM.		4to. SEM.		6to. SEM.		8vo. SEM.	
ITEM	OPINIÓN DE LOS ALUMNOS	Fr (n)	%	Fr (n)	%	Fr (n)	%	Fr (n)	%
16	Existió supervisión al final del desarrollo de mi semestre.	41 (61)	65.1	25 (57)	40.3	27 (62)	43.5	25 (59)	39.7
17	Se me otorgó atención directa para resolver necesidades surgidas durante el desarrollo del programa	47 (61)	74.6	33 (54)	53.2	36 (59)	58.1	40 (59)	63.5
18	En caso de haber requerido la resolución de un problema en la Coordinación, éste fue atendido de forma positiva	47 (60)	74.6	35 (48)	56.5	31 (57)	50.0	34 (49)	54.0
19	Se realizaron reuniones con jefes de grupos	59 (62)	93.7	53 (59)	85.5	24 (54)	38.7	49 (62)	77.8
20	El jefe de grupo nos comunicó información relacionada con las juntas de jefes de grupo con la Coordinación	51 (62)	81.0	59 (61)	95.2	22 (60)	35.5	49 (62)	77.8
21	Se me dio orientación al campo clínico en que se realizarían prácticas	58 (62)	92.1	53 (62)	85.5	49 (62)	79.0	58 (63)	92.1
22	El campo clínico fue acorde a los objetivos de aprendizaje planteados para el semestre que cursé.	52 (62)	82.5	51 (62)	82.3	53 (62)	85.5	57 (62)	98.4
23	Mi profesor (a) resolvió mis dudas y necesidad de apoyo durante la práctica clínica.	54 (63)	85.7	50 (59)	80.6	52 (62)	83.9	50 (63)	79.4
24	Realicé las consultas necesarias para mis trabajos en la biblioteca de la ENEO	60 (63)	95.2	59 (62)	79.0	49 (62)	79.0	57 (63)	90.5
25P	Durante mis clases, las aulas, sanitarios, áreas verdes se encontraron en condiciones adecuadas	43 (62)	68.3	41 (60)	66.1	33 (61)	53.2	37 (60)	58.7

Fuente: Cédula de satisfacción del estudiante por la planificación académica de la División de Estudios Profesionales, 2012-1

En cuanto a la satisfacción de los estudiantes en indicadores de proceso se observa que el máximo cumplimiento (excelente) se refleja en su opinión respecto a que cuentan con un campo clínico acorde a las necesidades del semestre. En cambio, las puntuaciones más bajas se obtuvieron en la supervisión al comienzo, durante y al final del curso: 60 a 62% de cumplimiento. Gráfica 3.

Gráfica3
Satisfacción por elementos del proceso
% de cumplimiento



Fuente: Cédula de satisfacción del estudiante por la planificación académica de la División de Estudios Profesionales, 2012-1

7.4 OPINIÓN SOBRE LOS ELEMENTOS DE RESULTADO

Al realizar el análisis y que de acuerdo con la escala de ponderación para la satisfacción del alumnado por la planificación académica, se encuentran resultados de la evaluación de resultado, que el nivel de cumplimiento con el mayor puntaje se encuentra en el indicador el campo clínico acorde a los objetivos de práctica y los conocimientos y habilidades adquiridas fueron acordes al semestre con una frecuencia de 219 respectivamente y el indicador con el más bajo puntaje fue de se realizó evaluación de desempeño docente con una frecuencia de 17. Se observa que en todos los semestres, la calificación fue de diversos grados de satisfacción. Cuadro 6.

Los elementos de resultado, como consecuencia de la planificación, alcanzan un 74% de cumplimiento y con ello una satisfacción regular. El cumplimiento más alto lo encontramos en indicadores tales como el que afirma que los conocimientos y habilidades adquiridas fueron acordes al semestre cursado; así como el relativo al campo clínico donde se realizaron las prácticas, con un 87.6% ambos indicadores. El puntaje más bajo lo tiene la Evaluación de desempeño Docente con deficiente cumplimiento (68.4%). Sin embargo, a pesar de ser algunos un tanto bajos, no llegan al nivel de no satisfactorios. Gráfica 4.

Cuadro 6

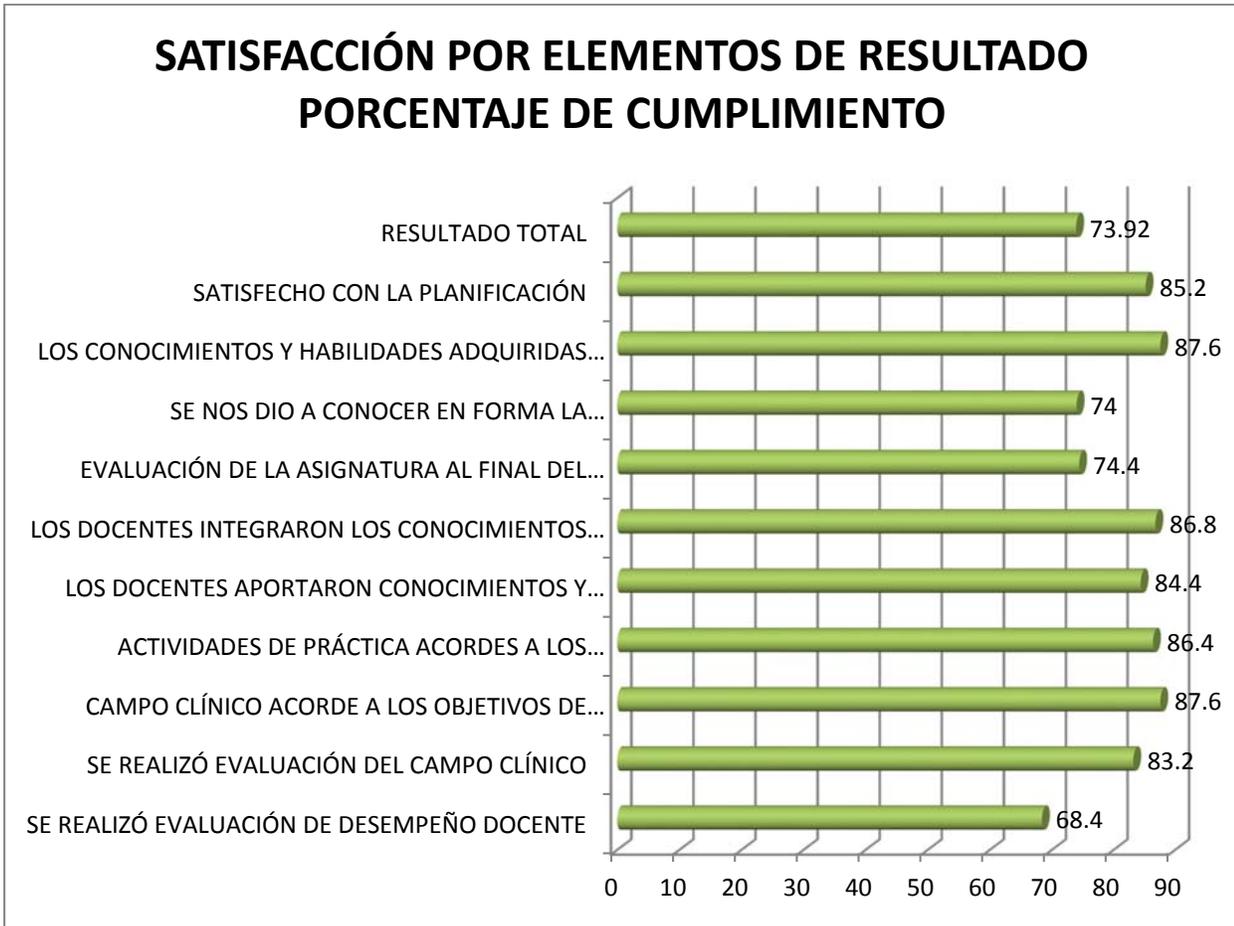
Satisfacción por Elementos de Resultado

% de cumplimiento

RESULTADO		2do. SEM.		4to.SEM.		6to.SEM.		8vo. SEM.	
		Fr (n)	%	Fr (n)	%	Fr (n)	%	Fr (n)	%
ITEM	OPINIÓN DE LOS ALUMNOS								
26	El servicio de los laboratorios fue adecuado para la realización de mis prácticas	56 (62)	88.9	45 (61)	72.6	29 (58)	46.8	41 (53)	65.1
27	Participé en la evaluación del campo clínico y/o comunitario al que asistí.	58 (62)	92.1	55 (62)	88.7	43 (57)	69.4	52 (63)	82.5
28	El campo clínico fue acorde a los objetivos del programa práctico de mi materia	54 (61)	85.7	54 (60)	87.1	53 (62)	85.5	58 (62)	92.1
29	Las actividades que realicé durante mi práctica clínica y/o comunitaria fueron acordes a los objetivos de mi práctica	59 (63)	93.7	54 (62)	87.1	49 (62)	87.1	54 (61)	85.7
30	Considero que el o los docentes que estuvieron conmigo en la práctica aportaron los conocimientos y habilidades necesarios.	58 (62)	92.1	55 (62)	88.7	48 (62)	77.4	50 (61)	79.4
31	Los profesores que impartieron las diferentes asignaturas se preocuparon por integrar los conocimientos para un mejor aprendizaje	57 (62)	90.5	56 (59)	90.3	51 (62)	82.3	53 (62)	84.1
32	La evaluación de mis asignaturas fue realizada en tiempo al final del semestre	48 (63)	76.2	49 (62)	79.0	42 (62)	67.7	47 (61)	74.6
33	Los profesores me dieron a conocer en tiempo y forma la evaluación obtenida por el desarrollo del programa	44 (62)	69.8	52 (61)	83.9	41 (62)	66.1	48 (61)	76.2
34	Los profesores me informaron sobre la calificación obtenida antes de establecerlas en mi historial académico.	53 (62)	84.1	55 (61)	88.7	52 (55)	83.9	49 (61)	80.3
35	Los profesores me dieron la oportunidad (si fuera el caso) de realizar exámenes finales.	54 (56)	85.7	56 (61)	90.3	56 (60)	90.3	47 (55)	87.3
36	Los conocimientos y habilidades que adquirí durante este semestre fueron acordes a lo planteado en el Plan de Estudios	57 (63)	90.5	55 (62)	88.7	48 (62)	77.4	57 (62)	90.5
37	Considero que en general la organización de mi semestre en relación con profesores, aulas, laboratorio y campos clínicos fue adecuada.	46 (60)	73.0	46 (61)	74.2	47 (61)	75.8	44 (62)	69.8
38	Participé en la evaluación de desempeño de mis profesores	49 (59)	77.8	55 (60)	88.7	52 (60)	83.9	48 (62)	76.2

Fuente: Cédula de satisfacción del estudiante por la planificación académica de la División de Estudios Profesionales, 2012-1

Gráfica 4
Satisfacción por Elementos de Resultado
% de cumplimiento



Fuente: Cédula de satisfacción del estudiante por la planificación académica de la División de Estudios Profesionales, 2012-1

VIII. RESULTADOS INFERENCIALES

8.1. ASOCIACIÓN ENTRE LOS INDICADORES DE ENTRADA, PROCESO Y RESULTADO PARA LA SATISFACCIÓN DEL ESTUDIANTE POR LA PLANIFICACIÓN ACADÉMICA DEL PLAN L.E.O. PERIODO LECTIVO 2012-1

Se llevó a cabo una prueba de relación de Mathews (ϕ) para variables dicotómicas con el objeto de hallar si existía asociación entre los indicadores de estructura, proceso y resultado de la guía de verificación, y se encontró que existe una asociación fuerte y directamente proporcional entre las tres dimensiones ($r\phi = .894$ prob. $< .01$). Esto quiere decir que los elementos que constituyen cada dimensión se encuentran fuertemente vinculados y que mientras más alto sea el cumplimiento de los indicadores de entrada, en esa misma proporción deberá serlo en los indicadores de proceso y resultado.

Para el caso que nos ocupa se obtuvo el 69.22 % del cumplimiento para los indicadores de estructura, el 72.16 % para los de proceso y 78.92% para los de resultado, traducándose esto en un nivel regular de cumplimiento; en otras palabras, la satisfacción del alumno se manifiesta en una confluencia de elementos desde la estructura que se planifica (horarios, profesores y servicios) hasta los resultados (expectativas cumplidas por su campo clínico y hasta la evaluación de su desarrollo académico) en la ejecución del plan de estudios de la licenciatura en Enfermería y Obstetricia durante este periodo.

Las 3 dimensiones se ven relacionadas unas a otras haciendo que todo el proceso deba tener continuidad y un control para alcanzar las metas de un rendimiento óptimo en los

estudiantes, una eficiencia semestral que al final se traducirá en satisfacción y pronta eficiencia terminal.

IX. DISCUSIÓN

La hipótesis de investigación establece que la planificación académica en el ámbito operativo de una escuela de Enfermería de nivel superior mantiene una relación directa con la satisfacción de los alumnos en el transcurso de un periodo lectivo, en nuestro caso el 2012-1, y tras la comprobación de la hipótesis por medio de una prueba de relación biserial puntual (rbp de $+0.887$, $p=0.001$), es que se rechaza la posibilidad de una hipótesis nula y en cambio se confirma como hipótesis de investigación.

De esta suerte podemos corroborar como recursos deseables para la gestión administrativa y la consecución de los objetivos institucionales por un lado la capacitación en materia de relaciones humanas para la convivencia social y el trabajo en equipo y, por otro, tener una infraestructura básica funcional, equipamiento audiovisual y tecnológico favorable; todo esto ayudará, con seguridad, al cumplimiento de la visión, misión y metas de la institución en el cumplimiento de su fin último que es la educación.

Seymour, Kelley y Jasinski (2004) realizaron investigaciones en instituciones educativas, reunieron evidencia de que cada vez un mayor número de éstas ha mejorado sus funciones al tomar decisiones basadas en la planificación. Se destacan las relaciones funcionales de la planificación, el incremento en la calidad y la investigación institucional con incidencia directa en su funcionamiento.

A partir de la planificación académica analizada en el semestre 2012-1, se infiere que dos profesores se encargan de elaborarla semestralmente para 122 grupos de la licenciatura en Enfermería y Obstetricia, 80 del turno matutino y 40 del vespertino distribuidos en 30 aulas con un promedio de 40 alumnos cada una y con una plantilla del 82% de profesores de un total de 157, No combinar porcentajes con números arábigos asignados para materias teóricas, teórico-prácticas y seminarios optativos.

La matrícula de inscripción para este plan alcanzó un total de 1776 alumnos inscritos en un horario de clases de las 7 a las 15 horas para el turno matutino y de 14 a 21 horas para el vespertino.

En la medición realizada al proceso de planificación operativa de la DEP se identificó el 29.09% de cumplimiento, insuficiente en todas las etapas del proceso, mereciendo especial atención la entrada y proceso para generar mayor satisfacción del alumnado (resultado).

Rivas (2004) analiza la planificación académica como un factor importante para el desarrollo de proyectos pedagógicos, cuyo fracaso se debe en buena medida a que tal planificación no se socializa.

En la DEP de la ENEO la plantilla docente se encuentra integrada en un 74% por profesores docentes, cuya edad promedio es de 43.2 años, mientras que 32% lo conforman docentes con edades que van de 51 a 60 años de edad. Por su formación

disciplinar se tiene que 65.6% pertenecen a Enfermería. Con base en la situación contractual 64%son profesores de asignatura y 57%tiene plaza interina. El 40% de la población docente cuenta con contratos desde 16 y hasta 30 horas y el 31% de los docentes tienen 40 hrs o más de contratación. Finalmente, con respecto a su tipo, 61% de los docentes tiene asignatura teórico-práctica, así como un solo grupo de asignación.

En un estudio realizado en la Universidad de Caracas, Venezuela, Hidalgo (2007), mostró en sus resultados que los profesores manifiestan un deterioro en el desempeño profesoral debido a la carencia de una política de formación integral del docente y de su desvinculación con el cumplimiento de las funciones básicas de docencia, investigación, extensión y gestión institucional, entre otras.

Como parte de los resultados de la investigación, se hace referencia a una crisis organizacional y educativa que debe ser remplazada por nuevos paradigmas que contengan una visión a futuro, pues toda organización educativa debe tener un plan estratégico que construya o incremente la capacidad de gestión y administración con un talento humano líder de alta gerencia, con la finalidad de ofrecer una educación de calidad coloque en una posición más alta a las instituciones educativas.

Por su parte, de la Calle Velasco (2004) trata los problemas que existen con la planificación académica y hace énfasis en las necesidades formativas del profesorado para una adecuada asignación de acuerdo con su experticia; coincidimos con él de acuerdo con nuestra evaluación de este importante aspecto de la planificación operativa.

Se coincide con Serrano (2003) en que la razón de ser de las instituciones de educación superior tienen que ver con la gestión de conocimiento: aprendizaje del conocimiento (construcción de competencia en la formación de sus egresados) medidos en forma tradicional a través del número de egresados y titulados generación de conocimientos nuevos, traducidos en números de investigaciones y publicaciones; y aplicaciones de conocimientos en los procesos de cooperación técnica, asesoramiento, elaboración de propuestas de intervención y de mejoramiento de los servicios u organizaciones donde se produce la práctica organizacional o investigativa, o con aquellas con que mantiene relaciones de cooperación.

X. CONCLUSIONES

Donde a partir de la revisión de la literatura, se estableció el estado del arte de la satisfacción de los estudiantes, lo que, con la ayuda de expertos, sirvió de soporte para el planteamiento de modelos conceptuales que fueron de ayuda para el planteamiento final en relación con la satisfacción estudiantil.

En un segundo momento, se llevó a cabo una revisión de orden cuantitativo, sobre todo en el análisis estadístico de los datos recabados. Se determinó el modelo a partir del cual se desarrolló el instrumento de medición de la satisfacción de los alumnos, con tres dimensiones; estructura, proceso y resultado.

Posterior a esto, se estructuró el instrumento con 35 ítems. Este trabajo se realizó siguiendo un enfoque mixto para la investigación. Por una parte, se usó el método teórico, La planificación académica de la DEP se vuelve objeto de estudio para ser analizada como un instrumento de medición de la satisfacción de los usuarios, pero a la vez de gestión eficaz en una institución de educación superior como lo es la ENEO de la UNAM.

Es pertinente señalar que tras analizar la satisfacción del alumnado se deberá en algún momento proceder a la evaluación del plan académico, los resultados deben contribuir a generar diagnósticos de desviación de procedimientos, planes de acción y actividades correctivas que permitan dar un mejor servicio a la comunidad educativa y contar con un modelo de gestión prospectivo con propuestas de cambio frente a nuevos retos.

Es oportuno emplear la planificación operativa como herramienta de gestión en el caso específico de la DEP de la ENEO, con una matrícula en expansión, la implementación de dos planes de estudio, y una plantilla de profesores de diferentes niveles educativos a fin de entender la demanda educativa.

El planteamiento de la planificación operativa se relaciona directamente con los principales retos como los mencionados y las necesidades particulares de los usuarios del servicio, pues repercuten en la solución de los problemas institucionales, así como en el ejercicio de la gestión.

La ENEO es la entidad académica líder de la docencia, la investigación y la extensión de la cultura de la enfermería mexicana, que ofrece una formación de calidad en la

enfermería, cuenta con representatividad en todo el país por lo que ha formado a la mayoría de los profesionales de la disciplina que actualmente se encuentran en ejercicio profesional en las instituciones de mayor prestigio en el sector laboral, sobre todo en el área de la salud, constituye una gran oportunidad para nuestros egresados, por lo que tendrán la oportunidad de que en un corto plazo logren ubicarse en la práctica profesional de enfermería, tanto institucional como en el libre ejercicio de la profesión.

La ENEO cuenta con una estructura organizacional para atender todos los procesos académico-administrativos requeridos para el desarrollo de los servicios educativos. Sus grandes retos se relacionan con la gran demanda educativa para la formación de las licenciaturas, ya que se puede llegar a rebasar la capacidad de atención en la formación de licenciados. Para atender la demanda de formación es necesario contar con profesores de una formación acorde con la educación de calidad esperada. Actualmente existe un alto porcentaje de profesores de asignatura A, interinos, con antigüedad de 5 años, además de que su tipo de contratación es sólo por horas de acuerdo a la materia que dan en la ENEO.

Las contrataciones que predominan van de 3 hasta 15 horas. Así como una proporción mínima de profesores de carrera impartiendo clases en la DEP, que son quienes cuentan con 40 horas, dedicadas a actividades determinadas por el Estatuto del Personal Académico acorde con la figura que ostentan, por ejemplo un Profesor de Carrera Titular, debe dedicar entre 6 y 9 horas de clase frente a grupo y un Profesor Asociado debe asignársele entre 12 y 18 horas como máximo frente a grupo.

No es suficiente la cantidad de aulas para la matrícula existente. Se utilizan alrededor de 34 aulas para 2200 alumnos por semestre. Considerando que en cada aula aproximadamente pueden estar adecuadamente ubicados, se llega a tener hasta 50 alumnos por aula para cumplir con el desarrollo de actividades intra-aula. Esto repercute en el desarrollo de las materias así como genera disgusto tanto en alumnos como en profesores.

Promover la carrera de enfermería en procesos de orientación que consideren a la licenciatura en enfermería como la primera opción. Elevar la calidad en la formación de los alumnos de la licenciatura. Promover los convenios para contar con los mejores campos clínicos para formación de los estudiantes de la ENEO. Incrementar el índice de eficiencia terminal de los licenciados en enfermería. Fortalecer la formación de sus profesores, para mantener la mejor planta académica con el más alto nivel educativo, a través de una selección y contratación muy cuidadosa de aspirantes con el perfil idóneo para la docencia en el área. Incorporar y retener al personal docente con el más alto desempeño a través de la promoción en el escalafón. Favorecer la generación de estímulos para los profesores que demuestren interés por la docencia. Generar condiciones para que los profesores se preparen tanto en el área disciplinar como en la docencia a través de actividades de educación continua y desarrollo profesional, así como generar condiciones para que los profesores asistan a estancias e intercambios académicas.

Contar con estrategias académicas de la tecnología educativa de punta para atender la demanda educativa como plataformas digitales para optimizar el recurso áulico y la dinamización del proceso enseñanza-aprendizaje. Sistematizar la evaluación constante del

proceso educativo que se imparte en la ENEO, en tres momentos: Supervisión inicia, intermedia y final. Sistematizar la evaluación del desempeño académico, que permita la identificación del profesorado con el más alto rendimiento académico además de Generar escenarios virtuales así como instalaciones fuera de la ENEO, que coadyuven en la atención a la demanda educativa para la formación de licenciados en enfermería.

A la ENEO, le corresponde estrechar vínculos tanto con las instituciones educativas del distrito Federal para optimizar espacios de práctica de los alumnos y fortalecer la formación disciplinar de forma conjunta. Cuidar la formación en las materias teórico-prácticas, de tal manera que se debe atender el desarrollo del proceso enseñanza-aprendizaje, con materiales que coadyuven en su formación como contar con laboratorios equipados con alta tecnología, lo que permita a los alumnos incorporarse a los campos clínicos con la mejor preparación así también contar con el material bibliohemerográfico que permita a los estudiantes fortalecer sus conocimientos científicos, base fundamental para su formación.

En relación con los procesos administrativos, favorecer que la demanda educativa se realice en tiempo y forma. Establecer un banco de aspirantes a docentes sobre todo para las materias donde se presenta mayor demanda educativa. Contar con la aceptación de campos clínicos para el desarrollo de las diferentes prácticas establecidas en los planes de estudio con al menos 6 meses de anticipación, previa a la elaboración y/o publicación de la planeación operativa del siguiente semestre. Publicar con dos meses de anticipación al inicio del semestre la planeación académica. Identificar movimiento de profesores como altas, bajas, permisos, etc., que permita tomar decisiones para suplir con anticipación los

lugares vacantes. Entrega dos semanas antes del inicio de clases las asignaciones académicas. Estimular a los profesores a cumplir en tiempo y forma sus actividades de acuerdo con el calendario escolar, cumplimiento de teoría, práctica, exámenes y llenado de actas de calificaciones y contar con las aulas adecuadas a la cantidad de alumnos y grupos que se han formado en el semestre, entre otras.

XI. RECOMENDACIONES E IMPACTO DE LA INVESTIGACIÓN

Tomando en cuenta los resultados del análisis de la investigación realizada en la División de Estudios Profesionales de la ENEO se establece la necesidad de comprometer a los actores del que hacer educativo y contar con una Planificación Académica que oriente la Gestión Administrativa. Planificación que debe constar los siguientes aspectos:

- Imagen institucional.
- Objetivos claros que orienten la gestión administrativa.
- Micro proyectos enfocados a:
 - Capacitación del personal docente y autoridades en la práctica de relaciones humanas para la buena convivencia social.
 - Conseguir infraestructura de acuerdo a las exigencias actuales en la educación.
 - Capacitación al personal docente en Metodologías Activas y manejos de Recursos Tecnológicos

El impacto de esta investigación radica en la identificación de desviaciones de procedimientos, derivados de éstas, la elaboración de planes de acción, y actividades correctivas que permitirán a corto y mediano plazo, dar un mejor servicio a la comunidad

educativa y contar con un modelo de gestión prospectivo con propuestas de cambio frente a nuevos retos.

Particularmente es necesario hacer énfasis en la necesidad de comprometer a los actores del que hacer educativo a participar de forma activa en una Planificación Académica que oriente la Gestión Administrativa, que conste de imagen institucional, objetivos claros que orienten la gestión administrativa., además de micro proyectos enfocados a capacitar al personal docente y autoridades en la práctica de relaciones humanas para la buena convivencia social, contar con infraestructura de acuerdo a las exigencias actuales en la educación, y capacitación al personal docente en Metodologías Activas y manejos de recursos tecnológicos.

XII. ANEXOS

ANEXO 1: INSTRUMENTO:
**EVALUACION DE LA PLANIFICACION ACADÉMICA DE LA DIVISION DE ESTUDIOS
PROFESIONALES
PLAN DE ESTUDIOS DE LA LICENCIATURA EN ENFERMERÍA Y
OBSTETRICIA PERIODO 2012-1**

Instrucciones: El presente instrumento pretende realizar un análisis de la satisfacción acerca del Proceso de Planificación Académica de la División de Estudios Profesionales que experimentan los estudiantes para el Plan de Licenciatura en Enfermería y Obstetricia periodo 2012-1.

Por favor señala con una X la respuesta que se acerca más a lo que consideras que es tu opinión.

I. DATOS GENERALES

SEMESTRE: _____ GRUPO: _____ TURNO: _____

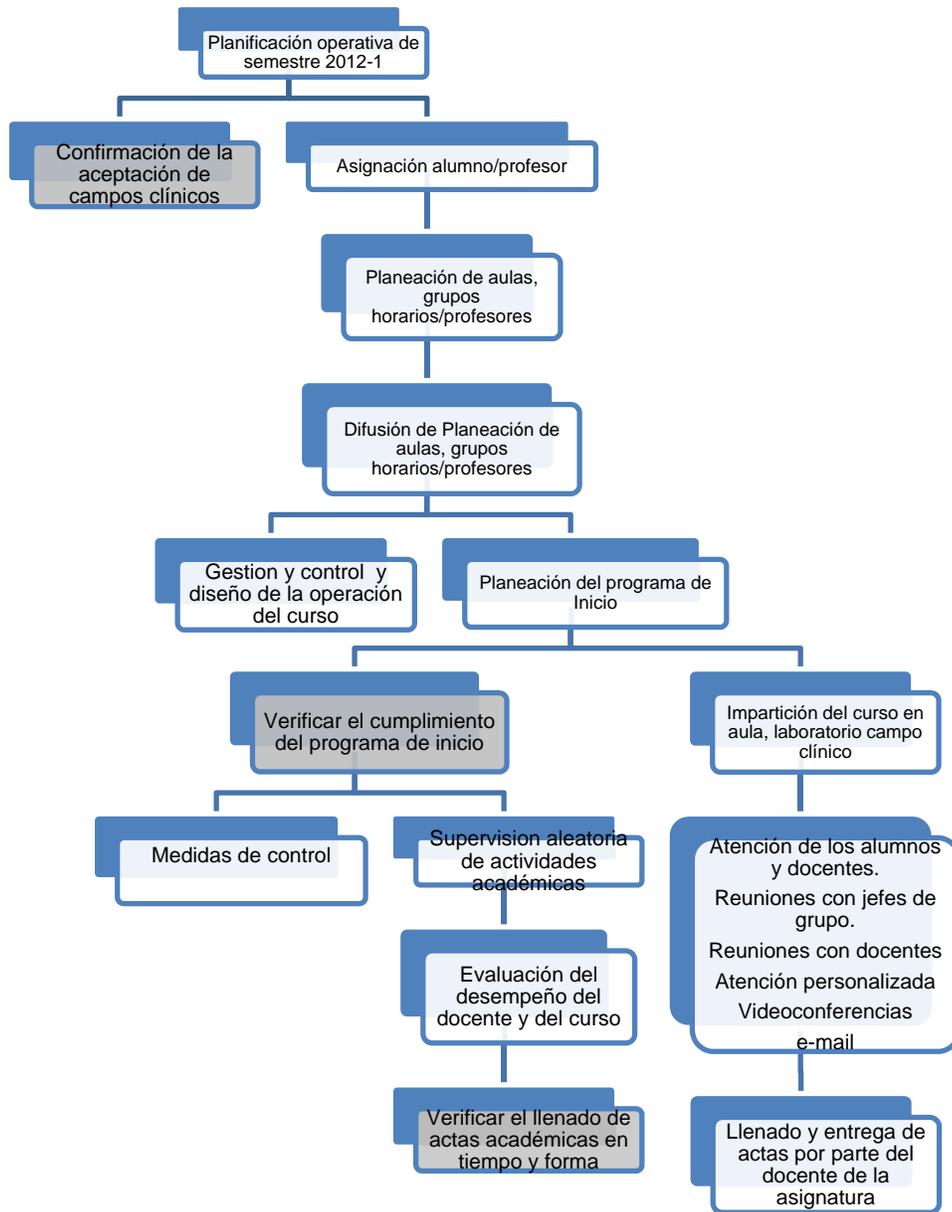
II. INDICADORES DE PROCESO

Indicadores de Planificación del Proceso de la División de Estudios Profesionales	Si	No	NO APLICA
ENTRADA			
1. El grupo que tengo fue el que elegí para mi inscripción			
2. El horario y turno del grupo en que me encuentro, fueron los que elegí para mi inscripción			
3. El campo clínico al que asistí fue el que elegí al inscribirme al semestre.			
4. Se entrega en forma anticipada la asignación de aula y horario a mi grupo			
5. Se difundió en tiempo y forma planificación de sedes, para inscripción nuestra inscripción			

6. Se difundieron en tiempo y forma campos clínicos			
7. Se difunde en tiempo y forma asignación de docentes para nuestra inscripción.			
8. Se difundió en tiempo y forma la planificación de aulas horarios grupos/profesores			
9. Tengo el grupo, horario y campo clínico que elegí			
10. El aula en curse mi asignatura es amplia, higiénica y ventilada			
11. Cuando tuve problemas o dudas con mi programación acudí a la Coordinación de licenciatura y me atendieron amablemente			
12. Cuando tuve problemas o dudas con mi programación acudí a la Coordinación de licenciatura y me orientaron correctamente			
13. Mi jefe de grupo asistió a juntas mensuales con la Coordinación de licenciatura.			
14. Al tener alguna duda o problema con algún profesor, la coordinación me auxilio eficientemente.			
15. Considero que en general la planificación de mi semestre fue adecuada			
PROCESO			
16. Pasaron profesores o autoridades a supervisar las actividades académicas de mi semestre al inicio del programa			
17. Pasó algún profesor o autoridad a realizar supervisión de actividades académicas a la mitad de mi semestre			
18. Existió supervisión al final del desarrollo de mi semestre.			
19. Se me otorgó atención directa para resolver necesidades surgidas durante el desarrollo del programa			
20. En caso de haber requerido la resolución de un problema en la Coordinación, éste fue resuelto			
21. Se realizaron reuniones con jefes de grupos			
22. El jefe de grupo nos comunicó información relacionada con las juntas de jefes de grupo con la Coordinación			
23. Se me dio orientación al campo clínico en que se realizarían prácticas			
24. El campo clínico fue acorde a las necesidades de aprendizaje planteadas para el semestre que curse.			
25. Mi profesor resolvió mis dudas y necesidad de apoyo durante la práctica clínica.			

RESULTADO			
26. Se realizó una evaluación de desempeño docente			
27. Se realizó una evaluación del campo clínico al que asistí.			
28. El campo clínico fue acorde a los objetivos de mi práctica			
29. Las actividades que realicé durante mi práctica clínica o comunitaria fueron acordes a los objetivos de mi práctica			
30. Considero que el o los docentes que estuvieron conmigo en la práctica aportaron los conocimientos y habilidades necesarios.			
31. Los profesores que impartieron las diferentes asignaturas se preocuparon por integrar los conocimientos para un mejor aprendizaje			
32. La evaluación de mis asignatura fue realizada en tiempo al final del semestre			
33. Se me dio a conocer en forma la evaluación obtenida por el desarrollo del programa			
34. Los conocimientos y habilidades que adquirí durante este semestre fueron acordes a lo planteado en el Plan de Estudios			
35. En general estoy satisfecho con la planificación de mi semestre por parte de la Coordinación.			

ANEXO 2: MAPEO DE ENTRADA Y PROCESO
 PLAN LICENCIATURA EN ENFERMERIA Y OBSTETRICIA
 PLANIFICACIÓN ACADÉMICA DE LA DIVISION DE ESTUDIOS PROFESIONALES
 PERIODO 2012-1



ANEXO 3: MANUAL DE ORGANIZACIÓN

ESCUELA NACIONAL DE ENFERMERÍA Y OBSTETRICIA

JEFATURA DE DIVISIÓN DE ESTUDIOS PROFESIONALES

OBJETIVO

Coordinar, supervisar y dirigir el trabajo académico administrativo de las carreras de Licenciatura en Enfermería y Obstetricia y la de Licenciatura en Enfermería para que se lleve a cabo las actividades del proceso enseñanza-aprendizaje en la formación profesional del alumno.

FUNCIONES

- Coordinar con la Secretaría Académica la planeación de las aulas, grupos, horarios, selección y contratación de profesores.
- Supervisar el desarrollo de los planes de estudio de la licenciatura en Enfermería y Obstetricia y de la Licenciatura en Enfermería.
- Presidir el Comité académico de la carrera de Licenciatura en Enfermería y Obstetricia y de la Licenciatura en Enfermería.
- Coordinar con la Secretaría de Servicios Escolares los asuntos académico-administrativos de los alumnos de las carreras de Licenciatura en Enfermería y de Enfermería y Obstetricia.
- Participar en las comisiones de planes y programas de los Planes de estudio formados
Exprofeso
- Mantener informada a la Dirección con respecto a asuntos de la División de Estudios Profesionales.
- Coordinar con la Secretaría General en asuntos relacionados con el personal docente de la carrera de Licenciatura en Enfermería y Obstetricia y de la Licenciatura en Enfermería.
- Coordinar con la Secretaría Administrativa lo relacionado a recursos físicos, materiales y de necesidades de mantenimiento de la División de Estudios Profesionales.
- Coordinar con la División de Educación Continua con respecto al apoyo del personal docente de la División de Estudios Profesionales en cursos de Educación Continua
- Coordinar con la División Posgrado en relación al apoyo del personal docente de la División de Estudios Profesionales en asignaturas del programa de Maestría en Enfermería.
- Coordinar con la División del Sistema de Universidad Abierta en relación al apoyo del personal docente de la División de Estudios Profesionales en la impartición de asignaturas de la Licenciatura en Enfermería y Obstetricia.
- Proporcionar información que requiera el H. Consejo Técnico acerca de la División.

- Representar a la División en los cuerpos colegiados de la Universidad Nacional Autónoma de México.
- Representar a la Dirección en los eventos predispuestos por la misma.

ESCUELA NACIONAL DE ENFERMERÍA Y OBSTETRICIA

MANUAL DE ORGANIZACIÓN

SECRETARÍA ACADÉMICA DE LA DIVISIÓN ESTUDIOS PROFESIONALES

OBJETIVO

Planear las actividades relacionadas con la función docente con respecto a las asignaturas teóricas y teóricas-prácticas de la carrera de la Licenciatura en Enfermería y Obstetricia y de la Licenciatura en Enfermera.

FUNCIONES

- Planear horarios, grupos y aulas.
- Entrevistar a aspirantes a docentes de la ENEO.
- Enviar curriculum de aspirantes a docentes con documentos probatorios a la Secretaría de Asuntos del Personal Académico.
- Enviar movimientos para la contratación de personal docente a la Secretaría General.
- Planear la aplicación del examen diagnóstico a los alumnos de nuevo ingreso.
- Atender problemas relacionados con el personal docente y estudiantil.
- Atender problemas relacionados con los estudiantes en conjunto con la Coordinación de Apoyo al Estudiante.
- Coordinar con la Secretaría de Asuntos del Personal Académico (SAPA) la inducción al puesto al personal de nuevo ingreso.
- Establecer coordinación con las diferentes academias y claustros en lo concerniente al trabajo académico.
- Coordinar con el laboratorio de enseñanza clínica para la asignación del personal docente.
- Coordinar con el Departamento de Intercambio Académico el intercambio de docentes y alumnos.
- Coordinar con la Secretaría General los movimientos administrativos de contratación y banco de horas.
- Coordinar con SAPA los cursos de actualización del personal docente.
- Establecer coordinación con enseñanza clínica para la relación de campos clínicos.
- Participar en el Comité Académico de la carrera de la Licenciatura en Enfermería y Obstetricia y Licenciatura en Enfermería.
- Mantener informada a la jefatura de la División de Estudios Profesionales de las actividades relacionadas con la Secretaría Académica.

VIGENCIA: DICIEMBRE DE 2009 30

ESCUELA NACIONAL DE ENFERMERÍA Y OBSTETRICIA

MANUAL DE ORGANIZACIÓN

COORDINACIÓN DE ENSEÑANZA CLÍNICA Y SERVICIO SOCIAL

OBJETIVO

Coordinación y supervisión de las actividades de enseñanza clínica y servicio social

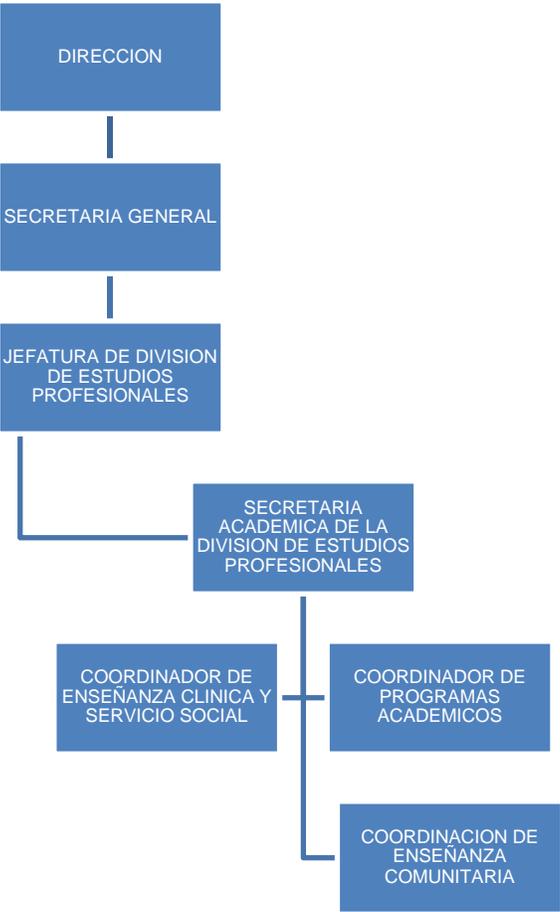
FUNCIONES

- Seleccionar, solicitar y asignar campos clínicos por semestre.
- Planear y coordinar las prácticas clínicas por semestre.
- Evaluar, con las academias, las prácticas clínicas.
- Coordinar al personal académico asignado al laboratorio de enseñanza clínica.
- Coordinar y supervisar prácticas de enseñanza clínica en el laboratorio.
- Supervisar el funcionamiento del laboratorio de enseñanza clínica.
- Coordinar con el jefe de laboratorio la solicitud de material y equipo.
- Coordinar con el jefe de laboratorio el mantenimiento preventivo y correctivo de los equipos y áreas del laboratorio.
- Coordinar con la Secretaría Administrativa la compra de material y equipo de laboratorio.
- Realizar convenios de colaboración con las instituciones de salud para participar en programas de servicio social.
- Mantener comunicación con la DGOSE del registro de programas para servicio social.
- Analizar y evaluar los programas conforme al perfil de egreso de los pasantes de la Licenciatura en Enfermería y Obstetricia de servicio social de las instituciones participantes.
- Solicitar por oficio la Solicitud de no inconveniente de plazas a las instituciones del sector salud.
- Entregar oficio de no inconveniente y solicitar las plazas a la Secretaria de Salud.
- Promover los programas autorizados por la DGOSE.
- Recibir y estructurar la base de datos de los alumnos que se inscriben por vía electrónica en la página de la ENEO.
- Promover los programas autorizados por la DGOSE, por diversos medios; pág. ENEO-alumnos, pág. DGOSE, presentaciones, carteles, etc.
- Coordinar la sesión de licitación de plazas donde participan los pasantes en la Institución de servicio social para ocupar plazas en la Secretaria de Salud.
- Coordinar con Servicios Escolares el registro de pasantes al Sistema de información automatizado de servicio social y proporcionar carta de aceptación al programa de servicio social a cada pasante.
- Establecer coordinación con la DGOSE para la promoción de los programas de servicio social.
- Coordinar los programas de servicio social con los responsables de servicio social de cada

institución sede.

- Proponer soluciones a problemas inherentes al servicio social, tanto con pasantes como las instituciones sedes.
- Mantener actualizada la base de datos de Servicio Social.
- Participar en reuniones convocadas por la DGOSE.
- Elaborar informe anual de la coordinación de enseñanza clínica y servicio social.
- Orientar a estudiantes con respecto a las diferentes opciones de titulación.
- Orientar a estudiantes para la selección del tutor en la realización de servicio social.

ANEXO 4: ORGANIGRAMA DE LA DIVISION DE ESTUDIOS PROFESIONALES



MISION, VISION Y OBJETIVO DE LA ESCUELA NACIONAL DE ENFERMERIA Y OBSTETRICIA

MISION

Fortalecer el ingreso, permanencia, aprovechamiento escolar y titulación de los alumnos de la Licenciatura en Enfermería y Licenciatura en Enfermería y Obstetricia, apoyado en un sólido grupo de docentes comprometidos con un sistema educativo integral, flexible, crítico, participativo e innovador.

VISION

Tener personal docente comprometido con la Licenciatura en Enfermería y Licenciatura en Enfermería y Obstetricia capaz de aplicar estrategias de enseñanza aprendizaje en cada uno de los espacios que estén los universitarios, que de cómo resultado la formación de profesionales de enfermería con sólidos conocimientos disciplinarios, científicos y humanísticos; que impacten en la satisfacción de la sociedad y el éxito profesional de los egresados.

OBJETIVO

Organizar el trabajo académico administrativo de las carreras de Licenciatura en Enfermería y Obstetricia y la de Licenciatura en Enfermería para que se lleven a cabo las actividades de enseñanza-aprendizaje que contribuyen a la formación profesional del alumno de la licenciatura Organizar el trabajo académico administrativo de las carreras de Licenciatura en Enfermería y Obstetricia y la de Licenciatura en Enfermería para que se lleven a cabo las actividades de enseñanza-aprendizaje que contribuyen a la formación profesional del alumno de la licenciatura.

XIII. REFERENCIAS

- Armijo, M. (2011). *Planificación estratégica e indicadores de desempeño en el sector público*. Santiago de Chile: CEPAL.
- Astudillo, M. y Rivarosa, A. (2001). Cambios y dificultades en la transformación de la enseñanza universitaria. *Alternativas: Serie Espacio Pedagógico*, 6(23), 109-117.
- Bernazza, C. (2011). *El prisma. Portal para investigadores y profesionales*. Recuperado el 25 de junio de 2011, de http://www.elprisma.com/apuntes/administracion_de_empresas/planificacionestrategicafundamentos/default.asp
- Casassus, J. (Diciembre de 1999). Poder, lenguaje y calidad de la educación. *Boletín: Proyecto principal de educación en América Latina y el Caribe*(50), 47-65.
- De la Calle Velasco, M. J. (2004). El reto de ser profesor en el contexto de la convergencia europea. La formación pedagógica como necesidad. *Revista Interuniversitaria de Formación de Profesorado*, 18(3), 251-258.
- Donavedian, Avedis (1993) Prioridades para el progreso en la evaluación y monitoreo de la calidad de la atención. *Revista de Salud Pública*. México 1993; 35; 94-97.
- Garrido Laparte, M. Á. (2006). Reseña de "La enseñanza universitario. El escenario y sus protagonistas" de Miguel A. Zabalza. *Revista Interuniversitaria de Formación de Profesorado*, 20(3), 321-323.
- Gutiérrez Olvera, A. (1994). La planeación de la educación superior. *ANUIES. Confluencia noroeste*.
- Hidalgo M., L. (2007). Escenario posible del desempeño profesoral en la enseñanza en una institución de formación docente. *Revista Electrónica "Actualidades Investigativas en Educación"*, 7(2). Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=44770205>
- Hillert, F. M. (1986). Hacia una teoría materialista dialéctica de la educación. En *El Sistema Educativo Argentino. Antecedentes, formación y crisis*. Buenos Aires: Cartago.
- Juran, J. M. (1990), *Juran y la planificación para la calidad*. Editorial Díaz de Santos, Madrid, España

- López Takeyas, B. y Johnston Barrientos, J. D. (s.f.). Modelos de asignación de carga académica usando algoritmos genéticos. Instituto Tecnológico de Nuevo Laredo .
- Narro, Robles, J. Plan de Desarrollo, Universidad Nacional Autónoma de México, 2010-2015. Año 2010.
- Matus, C. (1996). *El método PES: Planeamiento Estratégico Situacional*. México: FCE.
- Mazacón, A. (1998). *Módulo de Planificación Educativa 1*.
- Meek, V. L., Goedgebuure, L., Santiago, R. y Carvalho, T. (Edits.). (2010). *The changing Dynamics of Higher Education Middle Management*. Dordrecht, Heidelberg, London y New York: Springer.
- Muñoz Corvalán. J.: "Proceso de planificación para la elaboración de programas", en contribuciones a las Ciencias sociales. Julio 2012. www.eumed.net/rec/cccss/20/
- Rivas, P. (2004). La formación docente, realidad y retos en la sociedad del conocimiento. *Educere*, 8(24), 57-62.
- Ruiz Iglesias, M. (2001). *Profesionales competentes : una respuesta educativa : (cómo puede la Educación Superior desarrollar un modelo educativo que contribuya a cumplir la misión institucional en función de la calidad del egresado)*. México: IPN.
- Serrano, C. R. (2003). *El enfoque de competencias y su utilización en la planificación educativa*. Recuperado el 15 de octubre de 2010, de Universidad Centroccidental Lisandro Alvarado:
http://www.ucla.edu.ve/viacadem/dtaa/Enfoque_de_Competiciones.pdf
- Schemelker, Silvia (1996)Hacia una mejor calidad de nuestras escuelas. Proyectos de Educación Básica y Educación Media superior de la Organización de Estados Americanos (PRODEBAS.OEA) Publicado en INTERAMED 32, Serie educativa.
- Seymour, D., Kelley, J. M. y Jasinski, J. (2004). Linking planning, quality improvement, and institutional research. *New Directions for Institutional Research*, 2004(123), 49-56.doi: 10.1002/ir.119
- Stoner, J. A., Freeman, R. E.y Gilbert, J. D. (1996). *Administración* (6a ed.). (P. Mascaró Sacristán, Trad.) México: Prentice Hall.
- Tavares, M. y Berretta, M. (2006). *Sistemas de planificación estratégica e innovaciones presupuestarias*. Banco Interamericano de Desarrollo.

Zarza, Arizmendi, M.D. Plan de Desarrollo Institucional. Escuela Nacional de enfermería y Obstetricia 2011-2015- Año 2011.

Zas Ros Bárbara, (2002), La satisfacción como indicador de excelencia en la calidad de los servicios de salud. Publicado en la revista electrónica psicología científica en el 2002, <http://psicologiacientifica.com>, consultada febrero 2013.