

**ASEGURANDO LA CALIDAD****ARTICULO ORIGINAL**

Dr. Franz Calani Lazcano\*  
Dr. Guido Zambrana Ávila\*\*

# Actitud docente estudiantil sobre el servicio educativo brindado por la Facultad de Medicina, enfermería, nutrición y tecnología médica, UMSA diciembre 2005

**RESUMEN****Objetivo general**

Establecer las actitudes en docentes y estudiantes, sobre el servicio educativo que brinda la Facultad de Medicina, Enfermería, Nutrición y Tecnología Médica, U.M.S.A. diciembre 2005.

**Diseño**

Corte transversal, por encuesta.

**Población de estudio**

626 estudiantes y 58 docentes de la facultad.

**Métodos y mediciones**

Se utilizó una guía de cuestionario tipo Lickert de 32 ítems, 6 variables y cinco opciones de respuesta. El muestreo se tomó de manera probabilística y estratificada. El análisis realizado fue:

- La distribución de frecuencias de las actitudes medidas por estratos, variables e ítems.
- sumando las tres últimas opciones se obtuvo la actitud favorable para su análisis.

**Resultados y conclusiones**

- En general se hallaron las siguientes actitudes: 3.8% definitivamente positiva, 18.5% positiva, 31.8% indiferente, 31.2% negativa y 14.8%

definitivamente negativa.

La actitud favorable total fue del 52.7%, con las siguientes diferencias: docentes 60.5%, estudiantes 52%, medicina 53.3%, enfermería 57.2% y Tecnología Médica 47.3%. Por variable de servicio educativo: a) modelo educativo 56.2%, b) organización de la enseñanza 54.4%, c) instalaciones e infraestructura 40.7%, d) plan de estudios y su estructura 62.9%, e) atención al alumnado o al docente 38.4%, f) proceso enseñanza-aprendizaje 65.1%.

- Existe un 61.7% de actitud favorable para el internado.

Las actitudes comprenden la creencia y el valor sobre algo, estas tienen la facultad de condicionar la forma de ver las cosas y de actuar en las personas. Como se menciona en el trabajo, los resultados encontrados en el estudio no pueden concluir como un grado de satisfacción y menos como la calidad del servicio prestado, pero si se puede establecer que la actitud favorable y la diferencia de opinión deben ser mejorados según el criterio de los encuestados.

**Palabras clave**

Rev. Cuadernos 2005;50(2):93-106 Actitud servicio educativo, diferencia de opinión actitudes docente - estudiante.

\* Docente Investigador IINSAD, U.M.S.A.  
\*\* Docente Emérito Facultad de Medicina, U.M.S.A.

## ABSTRACT

### General Objective

Establish the attitudes in educational and students, about the educational service that offers the Faculty of Medicine, Infirmary, Nutrition and Medical Technology, U.M.S.A. December 2005.

### Design

Cut traverse, for inquest.

### Study population

626 students and 58 educational of the faculty.

### Methods and mensurations

A guide of questionnaire Lickert type was used of 32 Articles, 6 variables and five optional answers. The sampling was token in a probabilistic and stratified way. The carried out analysis was:

- a) The distribution of frequencies of the attitudes measured by strata, variables and articles.
- b) Adding the last three options, the favorable attitude was obtained for their analysis.

### Results and conclusions

- a. In general we found the following attitudes: 3.8% definitively positive, 18.5% positive, 31.8% indifferent, 31.2% negative and 14.8%

definitively negative.

The total favorable attitude was of 52.7%, with the following differences: educational 60.5%, students 52%, medicine 53.3%, infirmary 57.2% and Medical Technology 47.3%. For variable of educational service: a) educational model 56.2%, b) organization of the teaching 54.4%, c) facilities and infrastructure 40.7%, d) plan of studies and its structure 62.9%, e) attention to the student or the educational 38.4%, f) Process of teaching-learning 65.1%.

- b. 61.7% of favorable attitude exists for the boarding school.

The attitudes understand the belief and the value on something, these have the ability to condition the form of seeing the things and of acting in people. As it is mentioned in the work, the results found in the study cannot conclude as a grade of satisfaction and less as the quality of the borrowed service. But we can settle down that the favorable attitude and the opinion difference should be improved according to the opinion of those interviewed.

### Key words

Attitude educational service, difference of opinion educational- student attitudes.

## INTRODUCCION:

La potencialidad de una Educación Médica Superior que permita una medicina que no solamente se encargue de su aspecto asistencial y de rehabilitación, sino de sus aspectos humanos y de mejoramiento de la calidad de vida de la sociedad, está transitando en las escuelas de medicina de nuestros países, Bolivia es un ejemplo de aquello y concretamente, la Facultad de Medicina, Enfermería Nutrición y Tecnología Médica de la UMSA.

La sociedad boliviana demanda de su universidad el cumplimiento de sus funciones acorde a sus necesidades, así plantea una formación profesional de calidad haciendo coherencia con un concepto que se ha estado manejando actualmente en el continente: La Responsabilidad Social Universitaria (RSU)<sup>(1)</sup>, bajo el cual la Universidad, se compromete de manera teórica y fundamentalmente en la

practica con las necesidades sociales. Se definen 4 ejes de gestión socialmente responsable de la Universidad que se plantea en esta teoría, las cuales son<sup>(2)</sup>: a) de la organización misma y en particular de sus recursos humanos y ambientales; b) de la formación académica y la pedagogía; c) de la producción del saber y los modelos epistemológicos promovidos; y d) de la participación en el desarrollo humano sostenible de la comunidad.

Juran, en cita de Hidalgo<sup>(3)</sup> sostiene que la palabra calidad tiene los siguientes significados: 1. Aquella característica del producto que corresponden a las necesidades del cliente 2. La ausencia de deficiencias; de esta manera podemos entender a la calidad según Riccardi<sup>(4)</sup> como la "adecuación al uso". En la Conferencia Regional de la UNESCO "Calidad de la Educación Superior", realizada en la Habana 1996, se planteó que la calidad era uno

de los principios inherentes a la educación superior, concluyendo que la calidad es "la adecuación del ser y del quehacer de la educación superior, a su deber ser".

El control social ha pasado de un concepto teórico a una realidad práctica en nuestro país, muestra de aquello son los movimientos sociales que últimamente le ha tocado vivir a Bolivia, una de las interpretaciones sobre el origen de estos movimientos son la falta de eficacia de las instituciones gubernamentales y no gubernamentales en su papel de ofrecer condiciones de vida "tolerables" para el pueblo. La universidad es una de estas instituciones que sentada en el banquillo de los acusados como otras, tiene que responder al cuestionamiento sobre la poca pertinencia social de los profesionales formados manifestada por la ciudadanía en múltiples medios de comunicación, al abucheo en las marchas institucionales, reclamando de la casa superior de estudios "calidad".

La universidad pública desde su origen y por naturaleza misma "se debe a su pueblo" verdad de perogrullo que a diario las casas superiores de estudios tratan de corresponder. Los esfuerzos realizados no son evaluados ni difundidos en la medida que se necesitan para transformar la opinión pública, no se constituyen en insumos para la toma de decisiones correspondientes en la medida que se requieren para lograr esa calidad tan esperada.

Las consideraciones que se plantean en los anteriores párrafos se pueden expresar en términos operativos de la gestión y administración educativa, como "el grado de calidad". Este nos indica el nivel de concordancia de la respuesta social que brinda la institución de educación superior con las necesidades concretas de una sociedad determinada.

Bajo esta premisas la Facultad de Medicina, Enfermería, Nutrición y Tecnología Médica de la UMSA, ha tomado ya como política facultativa desde hace 10 años el aseguramiento de la calidad, para lo cual participo en procesos de acreditación<sup>(5)</sup>, que junto a acciones derivadas de las recomendaciones de estos procesos le han permitido mantener el liderazgo en nuestro medio. Al finalizar el año pasado la institución ha participado en un proceso de acreditación en la institución más reconocida de la calidad educativa en nuestra región, EL MERCOSUR EDUCATIVO, se ha desarrollado un proceso de autoevaluación y después una visita de pares que permitieron establecer parámetros de calidad en base a una metodología e instrumento validado para este fin. Producto de este proceso se establecieron muchas recomendaciones que se las van respondiendo actualmente.

En esta investigación se tomó a las actitudes sobre el servicio educativo brindado por la Facultad de

Medicina como un elemento fundamental para medir indirectamente la percepción de calidad de esta institución de educación superior, en el entendido de que estas muestran la creencia sobre las características y categorías medidas así como el valor y la predisposición que los docentes y estudiantes desarrollan para comportarse<sup>(6)</sup>

La finalidad de este trabajo es continuar con los procesos de auto evaluación para el aseguramiento permanente de la calidad, la calidad entendida como la "Manera de Ser de una persona o cosa" como lo expresa el diccionario de la lengua española o la respuesta que una universidad brinda a las necesidades de la sociedad a la que se debe<sup>(7)</sup>, debe ser medida ya que "nada de lo que no se mide puede ser de calidad", la teoría de la Administración señala que el proceso de evaluación consiste en tres pasos separados y diferentes<sup>(8)</sup>:

- 1) La medición del rendimiento real.
- 2) la comparación del rendimiento real con un Standard.
- 3) La acción administrativa para corregir las desviaciones o los estándares inadecuados. Existe esta intención de trabajo en la facultad, al crear instancias de evaluación y de control de la calidad en la institución. En este estudio se establecieron las actitudes sobre el servicio educativo que brinda la Facultad, la actitud favorable sobre el internado rotatorio de la Carrera de Medicina y se establecieron criterios de diferencia de opinión entre docentes y estudiantes mediante la diferencia porcentual.

Este artículo es el inicio de una serie de estudios en los cuales la Facultad medirá su propia calidad. En este caso el enfoque es una "vista desde adentro" que nos permita saber, pero también hacer saber a la comunidad, cómo perciben docentes y estudiantes a la institución y que esperamos para la mejora de esta.

## MATERIAL Y METODOS

El diseño utilizado es de corte transversal por encuesta. Se ha realizado el trabajo en las Carreras de la Facultad de Medicina, Enfermería, Nutrición y Tecnología Médica de la UMSA La Paz Bolivia. La Carrera de Nutrición solamente ha participado con sus docentes.

El tamaño de la muestra fue de 684, se calculó de un universo estimado de 3850 estudiantes y docentes, se lo estimó mediante muestreo estratificado por proporciones de la siguiente manera:

	P	Q	Z	E
	0,5	0,5	1,645	0,028
$n_o$	862,9			
N	684,2			

$$n_o = \frac{pqz^2}{e^2} = \frac{0.5*0.5*1.645^2}{.028^2} = 862.9$$

$$n = \frac{n_o}{1 + \frac{n_o}{N}} = \frac{862.9}{1 + \frac{862.9}{4000}} = 684.2 = 84$$

Para obtener el número para la muestra por docente y estudiante se hizo la estratificación por proporcionalidad

	Nh	nh=n*Nh/N
Estudiantes	3500	626
Docentes	350	58
N	3850	684

De un total estimado de 3500 se han tomado 626 estudiantes (tamaño muestral con margen de error de +/- 2.8%) de las Carreras de Medicina, Enfermería y Tecnología Médica, tomados de manera probabilística.

De un total estimado de 300 se han tomado 58 docentes (tamaño muestral con margen de error de +/- 2.8%), de las Carreras de Medicina, Enfermería, Nutrición y Tecnología Médica, tomados de manera probabilística.

### Cuadro N° 1. Tamaño de la muestra docente estudiantil.

	Medicina	Enfermería	Nutrición	Tecnología Médica
Docente	5,1%	1,3%	1,0%	1,0%
Estudiante	74,4%	6,3%	0,1%	10,7%
Total	79,5%	7,6%	1,2%	11,7%

Fuente: Datos de la investigación.

Se recalca que los estudiantes de la Carrera de Nutrición, no participaron.

El instrumento de recolección de datos se ha construido en base a una prueba de calidad de servicio educativo prestado utilizado por la universidad de Salamanca<sup>(9)</sup> para medir su calidad. Este fue una guía de cuestionario tipo Lickert de 37 ítems con cinco opciones de respuesta (1 = Definitivamente negativa, 2 = Negativa, 3 = Indiferente, 4 = Positiva, 7 = Definitivamente Positiva). Estos Ítems se han dividido en seis

variables que operacionalmente representan al servicio educativo y una última que representa al Internado Rotatorio, se han definido operacionalmente estas variables de la siguiente manera:

- 1. Modelo Educativo:** hace referencia a las características que forman el "macroconcepto" que se tiene sobre la institución que hacen referencia a los aspectos del Proceso Enseñanza Aprendizaje, en sus aspectos instructivos pedagógicos, científico tecnológicos; así como los aspectos de formación ético morales. Consta de 6 ítems. Por ej. La relación que existe entre docentes y estudiantes es horizontal y de mutuo respeto o la formación en Ética Bioética y valores humanos en la Carrera, es suficiente.
- 2. Organización de la enseñanza:** evalúa las características sobre la distribución de horarios y tiempos de estudio entre cada examen, tiene 6 ítems por ej. La distribución en el tiempo de los exámenes de las diferentes asignaturas y roles, facilita el aprendizaje.
- 3. Instalaciones e infraestructura:** hace referencia a las características sobre el soporte físico que existe en la Facultad (Biblioteca, salas de estar, laboratorios, Internet, baños etc. Consta de 8 ítems, por ej. Los espacios fuera de aula destinados al estudio, que brinda la carrera son suficientes en número y condiciones o las gradas, los pasillos, baños e instalaciones en general, son acogedores.
- 4. Plan de estudios y su estructura:** hace referencia a las características sobre la disponibilidad para acceder a estos instrumentos así como el planteamiento y desarrollo del currículum dentro de las carreras de la Facultad. Consta de 4 ítems por ej. Los contenidos que se desarrolla en la carrera están de acuerdo al avance científico tecnológico actual de la Carrera.
- 5. Atención al alumnado o docente:** evalúa las características sobre los servicios personales y las actividades complementarias que se ofrecen dentro de la Facultad. Consta de 4 ítems Por ej. Los servicios de atención del alumnado o docente le satisfacen (trámites, comedor, baño, cafetería, sala de docentes)
- 6. Proceso de enseñanza - aprendizaje:** se refiere a la práctica del proceso enseñanza aprendizaje, que se desarrolla en la Facultad, en cuanto al manejo de los objetivos, la forma de enseñanza, el aprendizaje, la evaluación. Consta de 7 ítems por ej. El estudiante conoce los objetivos de aprendizaje en el desarrollo de las asignaturas y roles o existe estandarización

de lo que se aprende entre los diferentes grupos de prácticas (se enseña y aprende lo mismo).

**7. Internado rotatorio.** Evalúa las características de este último nivel de formación en la Carrera de Medicina, en sus condiciones de trabajo, su preparación teórica, practica, sistema de evaluación, por ej. Consta de 5 ítems Existen buenas condiciones de trabajo y aprendizaje, en el de desarrollo del internado.

Al final del cuestionario se abrió la posibilidad de escribir algunas apreciaciones recomendaciones, sobre la calidad de la institución en general en la cual el docente o el estudiante expresaron algunas recomendaciones.

Se procedió a la adecuación del Instrumento mediante criterio de experto y se realizó la prueba piloto, cuyas recomendaciones sirvieron para elaborar el instrumento definitivo. Se aplicó el instrumento de la forma y la cantidad mencionada a docentes y estudiantes.

**Mediciones**

El marco paradigmático de evaluación utilizado fue el de la investigación cuantitativa en la que se han incluido algunas preguntas abiertas en las que se utilizó el análisis de contenido. La lógica básica que se ha utilizado es del cuestionario tipo Lickert donde el encuestado establece una posición en un rango del 1 al 5 en el que el 1 es el peor resultado y 5 es el mejor.

Se ha construido una base de datos en el paquete estadístico SPSS 11.5 en español, se ha procedido con el siguiente análisis.

- 1) Distribución de frecuencias de todas las opciones de respuesta, en general, por docentes, estudiantes y carreras.
- 2) Categorización de las opciones de respuesta en una categoría que se denominó actitud "favorable" la que se realizó para: toda la población de estudio; docentes, estudiantes; carreras, ítems y las 6 variables correspondientes al servicio educativo brindado, finalmente a la variable Internado Rotatorio de la Carrera de Medicina.
- 3) se ha realizado pruebas estadísticas para diferencia de poblaciones con las siguientes hipótesis:

$H_0$ : tanto docente como estudiante están de acuerdo en el servicio educativo brindado

$H_a$ : tanto docente como estudiante no están de acuerdo en el servicio educativo brindado

$H_0: \mu_{doc} = \mu_{est}$

$H_a: \mu_{doc} \neq \mu_{est}$

$1 - \alpha = 0.95$  o 95% de confianza

Para la construcción del Cuadro N° 10 se ha codificado las respuestas de la siguiente manera

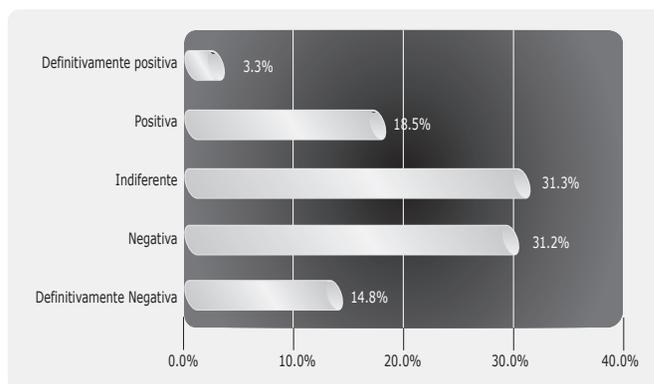
0 se acepta la  $H_0$ : tanto docente como estudiante están de acuerdo

1 se acepta la  $H_a$ : tanto docente como estudiante no están de acuerdo

**RESULTADOS**

**1. ACTITUD SOBRE EL SERVICIO EDUCATIVO DE TODA LA POBLACIÓN DE ESTUDIO**

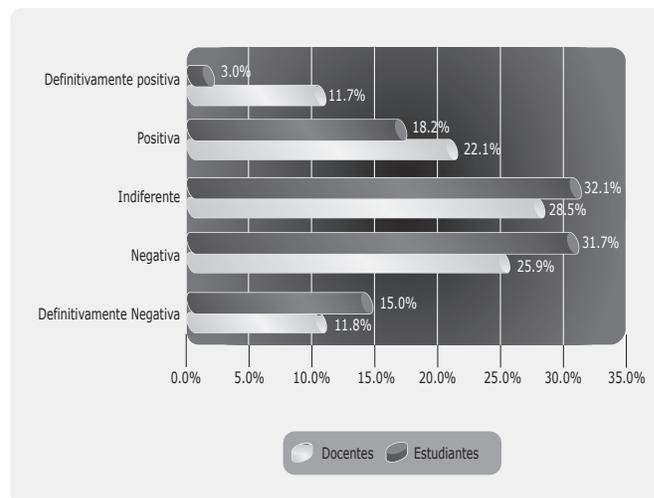
**Figura N° 1**  
**ACTITUD SOBRE EL SERVICIO EDUCATIVO EN EL TOTAL DE LA POBLACIÓN ESTUDIADA**



Fuente. Datos de la investigación

Se nota que la categoría más alta es Indiferente, la categoría con menos puntaje es Definitivamente positivo.

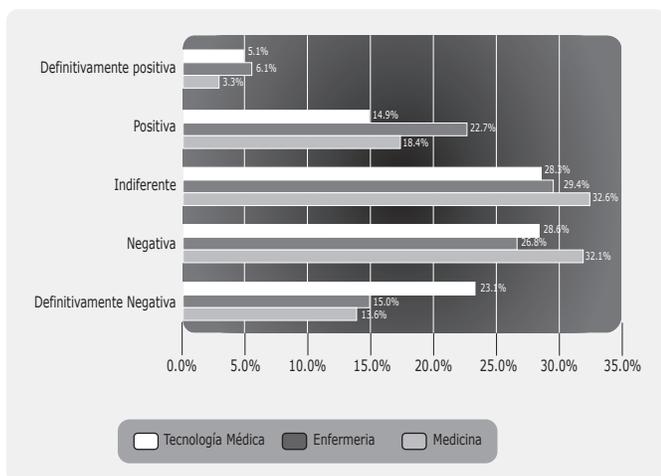
**Figura N° 2**  
**ACTITUD SOBRE EL SERVICIO EDUCATIVO, DOCENTES Y ESTUDIANTES**



Fuente. Datos de la investigación

Los valores entre docentes y estudiantes muestran que la percepción en general es más favorable en docentes que en estudiantes, habiendo mayor diferencia en Definitivamente Positivo y valores parecidos en la opción, Indiferente.

**Figura N° 3**  
**ACTITUD SOBRE EL SERVICIO EDUCATIVO, CARRERAS DE MEDICINA, ENFERMERÍA, TECNOLOGÍA MÉDICA**



Fuente. Datos de la investigación

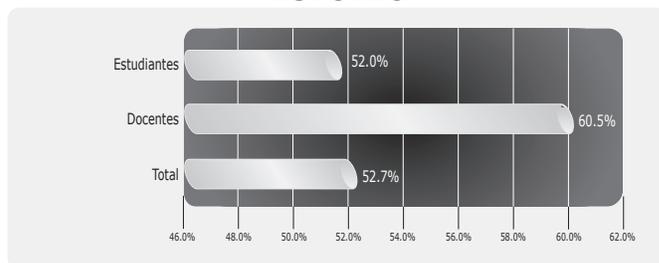
Se observa que la mejor actitud es de la Carrera de Enfermería, y la actitud más negativa de la Carrera de Tecnología Médica.

**2. ACTITUD FAVORABLE SOBRE EL SERVICIO EDUCATIVO BRINDADO**

Para el siguiente análisis se procedió a sumar las observaciones 3 - 4 y 5 en una categoría nueva que excluye a las opciones desfavorables, ya que correspondían a: 3 = Indiferente, 4 = Positiva y 5 = Definitivamente Positiva; a esta nueva categoría se le denominó operativamente actitud "favorable".

**ANÁLISIS DE LAS ACTITUDES FAVORABLES EN GENERAL**

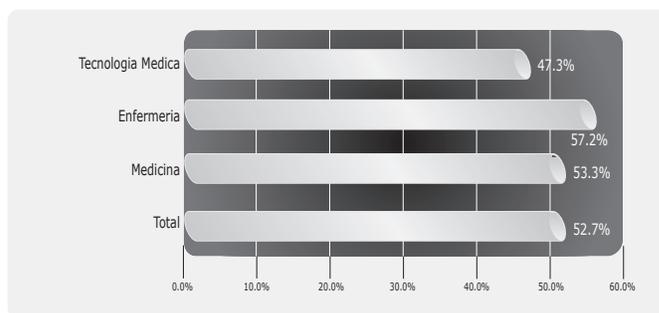
**Figura N° 4**  
**ACTITUD FAVORABLE SOBRE EL SERVICIO EDUCATIVO DE TODA LA POBLACION DE ESTUDIO**



Fuente. Datos de la investigación

El valor total de la actitud favorable fue de 52.7%, en los docentes 60.5% y en los estudiantes 52.0%.

**Figura N° 5**  
**ACTITUD FAVORABLE SOBRE EL SERVICIO EDUCATIVO POR CARRERAS**



Fuente. Datos de la investigación

Se nota que la carrera con más actitud favorable es la de enfermería y la de menor es Tecnología médica aunque las diferencias porcentuales son mínimas.

**ANALISIS DE LA ACTITUD FAVORABLE POR VARIABLES**

**Cuadro N° 2. Actitud favorable sobre el servicio recibido por variables**

VARIABLE	Actitud favorable Total	Actitud favorable Docentes	Actitud favorable Estudiantes	Diferencia Actitud Docente Estudiante	Actitud favorable Medicina	Actitud favorable Enfermería	Actitud favorable Tecnología Médica
Modelo educativo	56.2%	62.4%	55.6%	6.7%	56.0%	60.7%	53.1%
Organización de la enseñanza	54.4%	81.0%	51.9%	29.1%	56.1%	51.3%	41.3%
Instalaciones e infraestructuras	40.7%	40.8%	40.7%	0.1%	41.9%	46.1%	28.5%
Plan de estudios y su estructura	62.9%	79.3%	61.4%	17.9%	62.7%	71.2%	56.9%
Atención al alumnado o al docente.	38.4%	37.5%	38.5%	-1.0%	39.1%	36.3%	34.9%
Proceso de enseñanza aprendizaje	65.1%	74.8%	64.2%	10.7%	63.9%	72.5%	66.5%

Fuente: datos de la investigación.

En general se observa que existe una mejor actitud favorable en los docentes que en los estudiantes.

Los valores de actitud favorable mas altos están en el proceso enseñanza aprendizaje y en el plan de estudios y su estructura. El valor más bajo está en la atención al alumnado o al docente, junto a las instalaciones e infraestructura.

De manera descriptiva se establece la diferencia

de opinión cuyo valor más alto está en la organización de la enseñanza señalando que en cuestión de horarios, tiempos de examen etc., los docentes tienen una mejor percepción que los estudiantes, este mismo fenómeno se repite en el plan de estudios y su estructura. La diferencia mas baja se encuentra en Instalaciones e infraestructura y en atención al docente y estudiante, demostrando que existe un criterio común de estas variables.

**ANALISIS DE LA ACTITUD FAVORABLE POR ITEM**  
**Cuadro N° 3. Actitudes favorables sobre el modelo educativo**

	Actitud favorable Total	Actitud favorable Docentes	Actitud favorable Estudiantes	Diferencia Actitud Docente Estudiante	Actitud favorable Medicina	Actitud favorable Enfermería	Actitud favorable Tecnología Medica
<b>Modelo educativo</b>	<b>56.2</b>	<b>62.4</b>	<b>55.6</b>	<b>6.7</b>	<b>56.0</b>	<b>60.7</b>	<b>53.1</b>
1. La relación que existe entre docentes y estudiantes es horizontal, de mutuo respeto	76.6	87.9	75.5	12.4	75.7	80.8	77.5
2. Las clases teóricas son cómodas favoreciendo la calidad del aprendizaje.	38.0	31.0	38.7	-7.7	37.3	44.2	37.5
3. El autoaprendizaje de los estudiantes es promovido por los docentes de la Carrera	64.8	84.5	63.0	21.5	64.5	66.7	63.8
4. Las clases prácticas son suficientes para el aprendizaje de los contenidos	44.9	65.5	43.0	22.5	45.2	51.9	33.8
5. Se promueve el aprendizaje basado en casos reales o problemas en las clases teóricas	74.2	81.0	73.6	7.5	75.0	72.5	68.8
6. La formación en Ética Bioética y valores humanos en la Carrera, es suficiente.	38.8	24.1	40.2	-16.0	38.1	48.1	37.5

Fuente: datos de la investigación.

Los valores más altos de esta variable están en los ítems: la relación que existe entre docentes y estudiantes y la promoción del aprendizaje basado en casos reales o problemas. Los valores mas bajos se encuentran sobre la idoneidad de las clases teóricas y sobre la formación en Ética, Bioética y Valores humanos en la Carrera. La carrera que mejor percepción tiene sobre el servicio educativo brindado es Enfermería. La percepción es mejor en el docente que en el estudiante a excepción de la formación ética y la comodidad en clases.

Las respuestas abiertas que se referían a esta variable se pudo establecer que: existe una gran expectativa por la mejora de la calidad en todas las carreras de la institución, la mejora de la calidad de docencia y la de los estudiantes en sus aprendizajes son las recomendaciones que más se destacan. La formación en Ética Bioética y valores es otra preocupación. Existen nociones para que se mejore las relaciones docente estudiantil. Se señalan actitudes de menosprecio de docentes de medicina a los estudiantes de Tecnología Médica.

**Cuadro N° 4. Actitudes favorables sobre la Organización de la Enseñanza**

<b>Organización de la enseñanza</b>	Actitud favorable Total	Actitud favorable Docentes	Actitud favorable Estudiantes	Diferencia Actitud Docente Estudiante	Actitud favorable Medicina	Actitud favorable Enfermería	Actitud favorable Tecnología Medica
<b>Modelo educativo</b>	<b>56.2</b>	<b>62.4</b>	<b>55.6</b>	<b>6.7</b>	<b>56.0</b>	<b>60.7</b>	<b>53.1</b>
1. La relación que existe entre docentes y estudiantes es horizontal, de mutuo respeto	76.6	87.9	75.5	12.4	75.7	80.8	77.5
2. Las clases teóricas son cómodas favoreciendo la calidad del aprendizaje.	38.0	31.0	38.7	-7.7	37.3	44.2	37.5
3. El autoaprendizaje de los estudiantes es promovido por los docentes de la Carrera	64.8	84.5	63.0	21.5	64.5	66.7	63.8
4. Las clases prácticas son suficientes para el aprendizaje de los contenidos	44.9	65.5	43.0	22.5	45.2	51.9	33.8
5. Se promueve el aprendizaje basado en casos reales o problemas en las clases teóricas	74.2	81.0	73.6	7.5	75.0	72.5	68.8
6. La formación en Ética Bioética y valores humanos en la Carrera, es suficiente.	38.8	24.1	40.2	-16.0	38.1	48.1	37.5

Fuente: datos de la investigación.

Organización de la enseñanza	Actitud favorable Total	Actitud favorable Docentes	Actitud favorable Estudiantes	Diferencia Actitud Docente Estudiante	Actitud favorable Medicina	Actitud favorable Enfermería	Actitud favorable Tecnología Médica
	<b>54.4%</b>	<b>81.0%</b>	<b>51.9%</b>	<b>29.1%</b>	<b>56.1%</b>	<b>51.3%</b>	<b>41.3%</b>
7. La distribución de los horarios de clases entre las asignaturas son cómodas.	52.0%	79.3%	49.5%	29.8%	55.5%	36.5%	33.8%
8. La distribución de los horarios de clases entre clases teóricas y clases prácticas son cómodas.	56.3%	81.0%	54.0%	27.0%	58.3%	53.8%	40.0%
9. La distribución en el tiempo entre exámenes de las asignaturas y rote, facilita el aprendizaje	54.8%	82.8%	52.2%	30.6%	54.5%	63.5%	50.0%

Fuente: datos de la investigación.

El valor más alto observado está en el ítem: la distribución entre las clases teóricas y prácticas son cómodas y la peor en la distribución de horarios, en especial en las carreras de Enfermería y Tecnología Médica. La diferencia es mínima y todos los valores generales están alrededor de la mitad. Se encuentran en esta variable profundas diferencias

de opinión entre docentes y estudiantes, el criterio de los docentes es muy favorable a diferencia de los estudiantes denotando conformidad en los docentes y disconformidad en los estudiantes.

En las respuestas abiertas se recomienda la creación de mas mecanismos para superar el problema de los recarguistas

### Cuadro N° 5. Actitudes favorables sobre Instalaciones e Infraestructura

Organización de la enseñanza	Actitud favorable Total	Actitud favorable Docentes	Actitud favorable Estudiantes	Diferencia Actitud Docente Estudiante	Actitud favorable Medicina	Actitud favorable Enfermería	Actitud favorable Tecnología Médica
<b>Instalaciones e infraestructuras</b>	<b>40.7%</b>	<b>40.8%</b>	<b>40.7%</b>	<b>0.1%</b>	<b>41.9%</b>	<b>46.1%</b>	<b>28.5%</b>
10. Las aulas y su equipamiento son suficientes y cómodas para las actividades académicas que se desarrollan	42.0%	36.2%	42.5%	-6.3%	45.2%	53.8%	10.0%
11. Los espacios fuera de aula destinados al estudio, que brinda la Carrera son suficientes en número y condiciones.	27.8%	20.7%	28.5%	-7.8%	30.0%	32.7%	8.8%
12. Los laboratorios, salas de práctica clínica o áreas de práctica comunitaria, según el nivel en el que trabaja o estudia, facilitan el aprendizaje.	66.6%	67.2%	66.6%	0.7%	68.7%	67.3%	50.0%
13. La biblioteca está bien acondicionada, tiene amplitud espacial y tiene horarios de atención adecuados para facilitar el aprendizaje	42.9%	43.1%	42.8%	0.3%	43.8%	48.1%	32.5%
14. Los libros en la biblioteca son suficientes en número y en títulos.	30.0%	29.8%	30.0%	-0.2%	29.5%	46.0%	23.8%
15. El servicio de préstamo bibliotecario es eficiente.	50.4%	58.6%	49.6%	9.0%	50.0%	46.2%	53.2%
16. El servicio de Internet que brinda la facultad es suficiente.	30.4%	37.9%	29.7%	8.3%	32.8%	28.8%	16.7%
17. Las gradas, los pasillos, baños e instalaciones en general, son acogedores	35.7%	32.8%	36.0%	-3.3%	35.3%	46.2%	32.9%

Fuente: datos de la investigación.

Esta es una variable con grandes diferencias entre los ítems de análisis, por un lado se encuentra valores altos con referencia a los laboratorios y áreas de práctica y, valores muy bajos referidos con los espacios fuera del aula, destinados al estudio y, así como, con el servicio de la biblioteca e Internet. Los docentes piensan mejor que los estudiantes en los servicios de biblioteca e Internet

y los estudiantes piensan mejor, aunque no favorablemente en los ítems referidos a las aulas y su equipamiento y sobre la disponibilidad de espacios fuera del aula para el estudio. La mejor percepción por carrera es para Medicina y la peor para Tecnología Médica, se encuentran en esta carrera y esta variable los valores más bajos de toda la encuesta.

Las respuestas abiertas sugieren la provisión de un comedor, cafetería y gimnasio. Varias veces se mencionan deficiencia en los servicios de baños, "nunca están abiertos", "deberían estar mas limpios". Existen recomendaciones para la mejora de la infraestructura y servicio de biblioteca e Internet. Para la provisión de espacios para trabajo

y estudio en grupo, para realizar estudio individual y para recreamiento. Existe un clamor en la carrera de Tecnología Médica por la provisión de aulas, biblioteca especializada, infraestructura propia, "nos sacan de las clases por falta de aulas" "debemos estar peregrinando en busca de aulas".

**Cuadro N° 6. Actitudes favorables sobre el Plan de estudios y su estructura**

	Actitud favorable Total	Actitud favorable Docentes	Actitud favorable Estudiantes	Diferencia Actitud Docente Estudiante	Actitud favorable Medicina	Actitud favorable Enfermería	Actitud favorable Tecnología Médica
<b>Plan de estudios y su estructura</b>	<b>62.9%</b>	<b>79.3%</b>	<b>61.4%</b>	<b>17.9%</b>	<b>62.7%</b>	<b>71.2%</b>	<b>56.9%</b>
18. Al empezar una actividad académica se brinda al estudiante, el programa curricular con la siguiente información (objetivos, actividades de aprendizaje, metodología docente, criterios de evaluación, bibliografía,..)	66.4%	86.2%	64.6%	21.6%	65.9%	69.2%	65.0%
19. Conoce el plan de estudios completo de la Carrera a la que pertenece.	63.3%	86.2%	61.2%	25.1%	61.7%	73.1%	65.0%
20. El plan de estudios actual de su carrera, da oportunidad de orientar la formación hacia un área específica de formación y/o especialización, mediante materias electivas u optativas.	56.3%	70.7%	55.0%	15.7%	55.5%	67.3%	52.5%
21. Los contenidos que se desarrolla en la carrera están de acuerdo al avance científico tecnológico actual de la Carrera.	65.7%	74.1%	64.9%	9.2%	67.7%	75.0%	45.0%

Fuente: datos de la investigación.

Como valores más altos encontrados se señala que el estudiante recibe su programación de la asignatura o rote al inicio de las actividades académicas y sobre la idoneidad científica y tecnológica de los contenidos que se desarrollan en la carrera. La más baja está sobre la posibilidad de la carrera de orientar la formación de la carrera en un área específica. Existe gran diferencia de opinión entre la percepción de docentes y estudiantes especialmente en los referidos a la provisión y conocimiento de los planes de estudio.

Las apreciaciones expresadas en las respuestas abiertas señalan la inclusión en el plan de estudios

de las carreras contenido y actividades referidos a la medicina familiar y comunitaria, se puntualiza la transversalización de la Atención Primaria de Salud como elemento fundamental en todas las carreras. Se recomienda mejor coordinación entre las asignaturas y años para un mejor desarrollo del plan de estudio. Existen nociones para la revisión de los contenidos ya que en algunos casos son excesivos y en otros son de especialidad u en otros están desactualizados. Se recomienda la inserción de espacios de profundización de conocimiento en alguna especialidad de la medicina para que el estudiante según su preferencia ya pueda estar escogiendo alguna de ellas.

**Cuadro N° 7. Actitudes favorables sobre la Atención al alumnado o al docente**

	Actitud favorable Total	Actitud favorable Docentes	Actitud favorable Estudiantes	Diferencia Actitud Docente Estudiante	Actitud favorable Medicina	Actitud favorable Enfermería	Actitud favorable Tecnología Médica
<b>Atención al alumnado o al docente según corresponda.</b>	<b>38.4%</b>	<b>37.5%</b>	<b>38.5%</b>	<b>-1.0%</b>	<b>39.1%</b>	<b>36.3%</b>	<b>34.9%</b>
22. Los servicios de atención del alumnado o docente le satisfacen, (trámites, comedor, baño, cafetería, sala de docentes)	28.0%	29.3%	27.8%	1.5%	28.1%	27.5%	27.5%
23. Se cuenta en tu Carrera con apoyo si se tiene problemas de aprendizaje si eres estudiante o de enseñanza si eres docente.	24.7%	20.7%	25.1%	-4.4%	26.4%	21.6%	15.2%
24. La interacción con sus docentes si es estudiante y con sus autoridades si es docente, para coordinar los procesos educativos mejora el aprendizaje.	66.0%	72.4%	65.4%	7.0%	65.3%	67.3%	66.3%
25. Las actividades complementarias (deportivas, culturales) son suficientes.	34.9%	27.6%	35.6%	-8.0%	36.4%	28.8%	30.7%

Fuente: datos de la investigación.

Esta es una de las variables con valores más bajos en toda la encuesta, a excepción de la interacción entre docentes y estudiantes o docentes y autoridades todas las demás están por debajo del 40% en su actitud favorable. El valor más bajo está sobre el apoyo que se debería tener para problemas de aprendizaje así como los servicios en general. Los criterios de docentes y estudiantes son parecidos en comparación a otras variables.

En las respuestas abiertas se recomienda la mejora del número de espacios y mecanismos de

coordinación docente entre estudiante - docente y docente - autoridad. Mejora de los espacios de planificación para las actividades académicas, articulación entre carreras para la prestación de un mejor servicio. La implementación de un buzón de sugerencias para la mejora de la atención y la provisión de servicio telefónico en el edificio. Así mismo, se recomienda la mejora de los pasillos, gradas, cursos, pupitres. Se sugiere poner mas plantas en los diferentes ambientes del edificio.

**Cuadro N° 8. Actitudes favorables sobre el Proceso Enseñanza Aprendizaje**

	Actitud favorable Total	Actitud favorable Docentes	Actitud favorable Estudiantes	Diferencia Actitud Docente Estudiante	Actitud favorable Medicina	Actitud favorable Enfermería	Actitud favorable Tecnología Médica
<b>Proceso de enseñanza-aprendizaje</b>	<b>65.1%</b>	<b>74.8%</b>	<b>64.2%</b>	<b>10.7%</b>	<b>63.9%</b>	<b>72.5%</b>	<b>66.5%</b>
26. El estudiante conoce los objetivos de aprendizaje en el desarrollo de las asignaturas y roles.	68.2%	75.9%	67.5%	8.3%	68.0%	63.5%	69.6%
27. Lo que se enseña en la carrera en general es pertinente con lo que se necesita saber como profesional.	70.9%	84.2%	69.7%	14.5%	73.0%	76.5%	51.3%
28. El sistema de evaluación del aprendizaje es objetivo y justo.	53.5%	75.4%	51.4%	24.0%	50.5%	67.3%	61.5%
29. Los docentes se preocupan de que se logre el aprendizaje en las clases teóricas..	55.6%	79.3%	53.4%	25.9%	52.7%	71.2%	60.8%
30. Los docentes se preocupan de que se logre el aprendizaje en las clases prácticas.	72.0%	86.2%	70.6%	15.6%	71.2%	82.4%	67.9%
31. Los estudiantes son responsables con su propio aprendizaje.	77.0%	63.8%	78.2%	-14.4%	76.5%	78.0%	83.5%
32. Existe estandarización de lo que se aprende entre los diferentes grupos de practicas (se enseña y aprende lo mismo)	58.3%	58.9%	58.2%	0.7%	55.6%	69.0%	70.5%

Fuente: datos de la investigación.

En esta variable se observan los valores más altos en relación a las otras variables, especialmente en los ítems referidos a la responsabilidad de los estudiantes con su propio aprendizaje y a la preocupación de los docentes para que se logre el aprendizaje en las clases prácticas. Los valores mas bajos están en el ítem que hace referencia al sistema de evaluación y en la preocupación de los docentes para el logro del aprendizaje en las clases teóricas, en estos mismos ítems se observa una gran diferencia en las apreciaciones de docentes y estudiantes siendo mejor la percepción de los primeros sobre los segundos. Así mismo, existe diferencia en el ítem sobre la responsabilidad de

los estudiantes sobre su propio aprendizaje donde los estudiantes perciben mucho mejor que los docentes.

Las respuestas abiertas recomiendan mejorar la didáctica, la actualización científica/tecnológica, la dedicación a la enseñanza y el cumplimiento de horarios y asistencia a clases de algunos docentes. Así mismo recomiendan que se estandarice la enseñanza y los sistemas de evaluación en los paralelos de aprendizaje. Mencionan su interés para que las clases teóricas tengan su correlato con las prácticas, estas últimas deben estar mejor planificadas por que alguna ves se "convierte en una clase teórica mas".

**Cuadro N° 9. Actitudes favorables sobre el Internado Rotatorio en la Carrera de Medicina**

	Actitud favorable Total
<b>Internado de la Carrera de Medicina</b>	<b>61.7%</b>
33. Existen buenas condiciones de trabajo y aprendizaje, en el de desarrollo del internado.	56.8%
34. La evaluación que se realiza en el Internado Rotatorio en general es justo.	43.7%
35. El estudiante que llega al Internado Rotatorio está preparado en el aspecto teórico para desarrollar su trabajo asistencial	72.8%
36. El estudiante que llega al Internado Rotatorio está preparado en el aspecto práctico para desarrollar su trabajo asistencial	68.7%
37. La permanencia en un solo centro para realizar el internado rotatorio es beneficioso para el aprendizaje.	66.3%

Fuente: datos de la investigación.

El valor más alto se observa en la satisfacción por la preparación del estudiante en el aspecto práctico y la menor hace referencia a si el sistema de evaluación en general es justo.

Las respuestas abiertas mencionan la necesidad de integrar a la enseñanza del internado los

programas del ministerio. Existen observaciones sobre el papel administrativo que debe cumplir el interno en desmedro del académico. Recomiendan que se instaure un plan de enseñanza mediante el cual puedan guiar su aprendizaje y puedan ser evaluados. Refieren que existe un trato servil del residente hacia el interno.

**3. PRUEBA DE LA HIPOTESIS**

**Cuadro N° 10. Prueba de la hipótesis sobre la diferencia de opinión en base a los promedios entre docentes y estudiantes**

	PROMEDIO GENERAL	DS	IC (95%)		PROMEDIO DOCENTES	DS	IC (95%)		PROMEDIO ESTUDIANTES	DS	IC (95%)		DIFERENCIA PROMEDIOS DE DOCENTES / ESTUDIANTES	PRUEBA DE HIPOTESIS AL 95% DOC VS EST (Z CALC)	EXISTE DIFERENCIA (ZTIP=1,96)
<b>Modelo educativo</b>															
1. La relación que existe entre docentes y estudiantes es horizontal, de mutuo respeto	2,92	0,89	2,84	2,99	3,59	1,04	3,5	3,68	2,85	0,85	2,78	2,93	0,73	5,19	1
2. Las clases teóricas masivas bajan la calidad del aprendizaj	3,65	1,19	3,55	3,76	3,98	1,1	3,89	4,08	3,62	1,2	3,52	3,73	0,36	2,36	1
3. El autoaprendizaje de los estudiantes es promovido por los docentes de la Carrera	2,83	1,02	2,74	2,92	3,45	1,08	3,35	3,54	2,78	1	2,69	2,86	0,67	4,57	1
4. Las clases prácticas son suficientes para el aprendizaje de los contenidos	2,5	1,03	2,41	2,59	2,93	0,86	2,86	3,01	2,46	1,03	2,37	2,55	0,48	3,97	1
5. Se promueve el aprendizaje basado en casos reales o problemas en las clases teóricas	3,04	0,94	2,96	3,12	3,41	1,11	3,32	3,51	3,01	0,92	2,93	3,09	0,41	2,71	1
6. La formación en Ética Bioética y valores humanos en la Carrera, es suficiente.	2,43	0,99	2,34	2,52	2,05	1,02	1,96	2,14	2,47	0,98	2,38	2,55	-0,41	-2,98	1
<b>Organización de la enseñanza</b>															
7. La distribución de los horarios de clases entre las asignaturas son cómodas.	2,58	1,09	2,49	2,67	3,34	1,21	3,24	3,45	2,51	1,05	2,42	2,6	0,84	5,09	1
8. La distribución de los horarios de clases entre clases teóricas y clases prácticas son cómodas.	2,65	1,03	2,56	2,74	3,28	1,1	3,18	3,37	2,59	1	2,51	2,68	0,68	4,54	1
9. La distribución en el tiempo entre exámenes de las asignaturas y rotes, facilita el aprendizaje	2,64	0,98	2,55	2,72	3,28	0,99	3,19	3,36	2,58	0,96	2,5	2,66	0,7	5,15	1
<b>Instalaciones e infraestructuras</b>															
10. Las aulas y su equipamiento son suficientes y cómodas para las actividades académicas que se desarrollan	2,37	0,99	2,28	2,45	2,36	0,95	2,28	2,44	2,37	1	2,28	2,45	-0,01	-0,04	0
11. Los espacios fuera de aula destinados al estudio, que brinda la Carrera son suficientes en número y condiciones.	2,14	0,92	2,06	2,22	2,02	0,76	1,95	2,08	2,16	0,93	2,07	2,24	-0,14	-1,29	0
12. Los laboratorios, salas de práctica clínica o áreas de practica comunitaria, según el nivel en el que trabaja o estudia, facilitan el aprendizaje.	2,85	0,94	2,77	2,93	3,07	1,06	2,98	3,16	2,83	0,92	2,75	2,91	0,24	1,68	0
13. La biblioteca está bien acondicionada, tiene amplitud espacial y tiene horarios de atención adecuados para facilitar el aprendizaje	2,49	1,08	2,4	2,58	2,57	1,19	2,47	2,67	2,48	1,07	2,39	2,58	0,09	0,54	0

<b>14. Los libros en la biblioteca son suficientes en número y en títulos.</b>	2,18	0,93	2,1	2,26	2,26	0,94	2,18	2,34	2,17	0,93	2,09	2,25	0,09	0,7	0
<b>15. El servicio de préstamo bibliotecario es eficiente.</b>	2,56	1,04	2,47	2,65	2,79	1,12	2,7	2,89	2,54	1,03	2,45	2,63	0,25	1,64	0
<b>16. El servicio de Internet que brinda la Facultad es suficiente.</b>	2,15	0,98	2,06	2,23	2,38	1,09	2,28	2,47	2,12	0,97	2,04	2,21	0,26	1,73	0
<b>17. Las gradas, los pasillos, baños e instalaciones en general, son acogedores</b>	2,27	1,07	2,18	2,36	2,33	0,98	2,24	2,41	2,26	1,07	2,17	2,36	0,06	0,47	0
<b>Plan de estudios y su estructura</b>															
<b>18. Al empezar una actividad académica se brinda al estudiante, el programa curricular con la siguiente información (objetivos, actividades de aprendizaje, metodología docente, criterios de evaluación, bibliografía,..)</b>	2,9	1	2,82	2,99	3,6	1,11	3,51	3,7	2,84	0,97	2,76	2,92	0,76	5,08	1
<b>19. Conoce el plan de estudios completo de la Carrera a la que pertenece.</b>	3,13	1,14	3,03	3,23	3,9	1,05	3,8	3,99	3,06	1,13	2,96	3,15	0,84	5,77	1
<b>20. El plan de estudios actual de su Carrera, da oportunidad de orientar la formación hacia un área específica de formación y/o especialización, mediante materias electivas u optativas.</b>	2,75	1,05	2,66	2,84	3,24	1,25	3,13	3,35	2,7	1,01	2,62	2,79	0,54	3,19	1
<b>21. Los contenidos que se desarrolla en la carrera están de acuerdo al avance científico tecnológico actual de la Carrera.</b>	2,82	0,94	2,74	2,9	3,07	1,12	2,97	3,17	2,8	0,92	2,72	2,88	0,27	1,8	0
<b>Acceso y atención al alumnado o al docente según corresponda.</b>															
<b>22. Los servicios de atención del alumnado o docente le satisfacen, (trámites, comedor, baño, cafetería, sala de docentes)</b>	2,11	0,88	2,04	2,19	2,17	0,98	2,09	2,26	2,11	0,87	2,03	2,18	0,07	0,49	0
<b>23. Se cuenta en tu Carrera con apoyo si se tiene problemas de aprendizaje si eres estudiante o de enseñanza si eres docente.</b>	2,04	0,87	1,97	2,12	1,95	0,87	1,87	2,02	2,05	0,87	1,98	2,13	-0,1	-0,88	0
<b>24. La interacción con sus docentes si es estudiante y con sus autoridades si es docente, para coordinar los procesos educativos mejora el aprendizaje.</b>	2,87	1	2,79	2,96	3,19	1,13	3,09	3,29	2,84	0,98	2,76	2,93	0,35	2,25	1
<b>25. Las actividades complementarias (deportivas, culturales) son suficientes.</b>	2,26	1,01	2,17	2,35	2,12	1,04	2,03	2,21	2,27	1,01	2,18	2,36	-0,15	-1,05	0
<b>Proceso de enseñanza-aprendizaje</b>															
<b>26. El estudiante conoce los objetivos de aprendizaje en el desarrollo de las asignaturas y roles.</b>	2,9	0,95	2,82	2,99	3,33	1,25	3,22	3,44	2,87	0,9	2,79	2,94	0,46	2,75	1
<b>27. Lo que se enseña en la Carrera en general es pertinente con lo que se necesita saber como profesional.</b>	2,96	0,96	2,88	3,04	3,42	0,94	3,34	3,5	2,92	0,95	2,83	3	0,5	3,89	1
<b>28. El sistema de evaluación del aprendizaje es objetivo y justo.</b>	2,52	0,99	2,44	2,61	3,14	1,06	3,05	3,23	2,47	0,96	2,38	2,55	0,67	4,67	1
<b>29. Los docentes se preocupan de que se logre el aprendizaje en las clases teóricas.</b>	2,59	0,93	2,5	2,67	3,29	1,09	3,2	3,39	2,52	0,89	2,44	2,6	0,77	5,24	1
<b>30. Los docentes se preocupan de que se logre el aprendizaje en las clases prácticas.</b>	2,88	0,88	2,81	2,96	3,47	1,06	3,37	3,56	2,83	0,84	2,76	2,9	0,64	4,43	1
<b>31. Los estudiantes son responsables con su propio aprendizaje.</b>	3,25	1,06	3,16	3,34	2,88	0,99	2,79	2,97	3,29	1,06	3,19	3,38	-0,41	-2,97	1
<b>32. Existe estandarización de lo que se aprende entre los diferentes grupos de prácticas (se enseña y aprende lo mismo)</b>	2,66	0,98	2,58	2,75	2,84	1,07	2,75	2,93	2,65	0,97	2,56	2,73	0,19	1,31	1
<b>Percepción de calidad del internado.</b>															
<b>33. Existen buenas condiciones de trabajo y aprendizaje, en el de desarrollo del internado.</b>	2,69	0,96	2,6	2,77	3,4	1,67	3,25	3,55	2,67	0,93	2,59	2,75	0,73	3,29	1
<b>34. La evaluación que se realiza en el Internado Rotatorio en general es justo.</b>	2,39	0,98	2,3	2,47	2,8	1,3	2,69	2,91	2,38	0,97	2,29	2,46	0,42	2,41	1
<b>35. El estudiante que llega al Internado Rotatorio esta preparado en el aspecto teórico para desarrollar su trabajo asistencial</b>	2,92	0,88	2,85	3	2,2	1,1	2,1	2,3	2,94	0,87	2,87	3,02	-0,74	-5,01	0
<b>36. El estudiante que llega al Internado Rotatorio esta preparado en el aspecto práctico para desarrollar su trabajo asistencial</b>	2,89	0,89	2,81	2,97	3	1,41	2,88	3,12	2,89	0,88	2,81	2,96	0,11	0,6	0
<b>37. La permanencia en un solo centro para realizar el Internado Rotatorio es beneficioso para el aprendizaje.</b>	3	1,05	2,91	3,09	3,2	1,48	3,07	3,33	2,99	1,04	2,9	3,08	0,21	1,03	0

Fuente: datos de la investigación.

Como se explicó en el acápite mediciones, se ha realizado la prueba de las siguientes hipótesis:

Ho: tanto docente como estudiante están de acuerdo en el servicio educativo brindado.

Ha: tanto docente como estudiante no están de acuerdo en el servicio educativo brindado.

Esta prueba se la ha realizado en cada uno de los

ítems, de manera que se pudo obtener la diferencia de opinión en cada uno de los ítems, con la siguiente codificación 0 se acepta la Ho tanto docentes como estudiantes están de acuerdo y 1 = tanto docentes como estudiantes no están de acuerdo.

Se ha construido la siguiente tabla en la que se resume por variable la concordancia de opinión.

### Cuadro N° 11 Concordancia de opinión entre docentes y estudiantes, variables del servicio educativo brindado

Modelo educativo	No están de acuerdo
Organización de la enseñanza	No están de acuerdo
Instalaciones e infraestructuras	Están de acuerdo
Plan de estudios y su estructura	En la mayoría de los ítems, no están de acuerdo
Acceso y atención al alumnado o al docente según corresponda.	En la mayoría de los ítems, no están de acuerdo
Proceso de enseñanza-aprendizaje	No están de acuerdo
Percepción de calidad del internado.	En la mayoría de los ítems, están de acuerdo

#### DISCUSIONES

La calidad es una marca y exigencia social de nuestros tiempos, entendida como el "hacer las cosas correctas, correctamente" simplemente sigue la lógica básica de cumplir con la eficacia, la eficiencia y la efectividad. Cuando estos principios son aplicados a la educación como un proceso social humano y humanizante, entonces se podría pensar en la utopía de un modelo educativo que responda a las exigencias sociales, operacionalizándose de esta manera el encargo social, en una realidad concreta de formas de enseñar, de aprender, de vivir la universidad y la comunidad, capaces de mejorar la salud del ser humano.

La actitud tiene tres componentes, el afectivo, conductual y cognitivo<sup>(10)</sup>, la creencia entendida como la "aseveración acerca de los objetos de una categoría cognoscitiva" y al valor como "clase muy amplia de fenómenos motivacionales". Así podemos definir a la actitud como "una disposición psicológica adquirida y organizada a través de la propia experiencia, que incita al individuo a reaccionar de una manera característica frente a determinadas personas, objetos o situaciones"

Tomando este concepto y aplicándolo al trabajo que se desarrollo se puede inferir: la actitud que el estudiante y el docente ha desarrollado hacia los ítems y categorías estudiados son las creencias y los valores que cada uno de ellos tienen sobre estos aspectos del desarrollo académico de la facultad. Entonces indirectamente se pudo establecer una visión interna de la calidad de la institución, la que ha sido medida como un aporte para el debate y así pueda constituirse en un elemento sensibilizador para continuar con las acciones del aseguramiento permanente de la calidad institucional.

Una actitud de satisfacción en general es un indicativo sólido de la calidad interna que tiene una institución de Educación Superior<sup>(11)</sup>. El resultado que se halló, es que existe un 52.7% de actitud favorable y aunque la calidad no es una meta sino un proceso, este valor en el límite del percentil 50, está indicando que la calidad institucional debe mejorarse y que este es un trabajo que compete a docentes estudiantes y autoridades.

Un mismo sentir nos mostraría la unidad de espíritu de la empresa, no obstante la disonancia de criterios es una constante entre los seres humanos. Los valores obtenidos en la concordancia de opiniones debe ser tomada como una llamada de atención para que se analicen de forma mas profunda las variable e ítems en los que se manifestó este fenómeno y de esta manera se tomen acciones correctivas en el caso necesario.

#### RECOMENDACIONES

Los resultados de la investigación deberían ser utilizados como insumo para el debate, sobre la calidad de la institución, con el sentido no punitivo sino evaluativo, que permita generar acciones para la mejora continua de la institución.

Se recomienda seguir con este trabajo evaluativo, abarcando otros ámbitos y utilizando otras metodologías, capaces de medir la calidad de la institución con un sentido mucho mas holista y profundo de la realidad educativa institucional.

Los resultados de este trabajo nos indican la percepción del servicio educativo, que no debe ser considerado solamente como una atribución de expertos en el tema, sino debe ser realizada por el mismo consumidor interno y externo del centro de educación superior<sup>(12)</sup>. Esta visión permite ser críticos con el propio trabajo que desarrollamos, para poder establecer acciones que junto a un plan de trabajo consensuado permita avanzar hacia el aseguramiento de la calidad.

La Facultad de Medicina de la U.M.S.A., es una de las más reconocidas por su calidad a nivel nacional e internacional, se debe trabajar en el Marketing Interno para mejorar la percepción de docentes y estudiantes, buscando el consenso<sup>(13)</sup> de todos sus actores para encarar la tarea de hacer universidad acorde a las exigencias de las tendencias de un Educación Superior Medica Contemporanea.

#### AGRADECIMIENTOS

A todos los estudiantes y docentes que han participado en la encuesta y a la facultad en general por continuar en la tarea permanente de mejorar su calidad.

## REFERENCIAS

- 1 <http://www.analitica.com/va/sociedad/articulos/5900497.asp>
- 2 Red Universitaria de Ética y Desarrollo Social (RED), Iniciativa Interamericana de Capital Social, Ética y Desarrollo, Banco Interamericano de Desarrollo. Documento de "LLAMADO A ASPIRACIONES" del Programa de Apoyo a Iniciativas de Responsabilidad Social Universitaria, Ética y Desarrollo. Disponible en: <http://www.iadb.org/etica>
- 3 Hidalgo M, Calidad y Paradigmas en Educación, Segunda Edición. Lima Perú: Editorial Edu. Perú; 1999. P. 27
- 4 Ídem 3 Pág.27.
- 5 Borroto ER., Salas RS. Acreditación y evaluación universitarias. Escuela Nacional de Salud Pública. Educ.Med.Sup. 2004; 18 (3).
- 6 Rodríguez Aroldo, Psicología Social, Editorial Trelles, México 1976, Pág. 330
- 7 Kells Herbert R. Procesos de Auto evaluación Una guía para la auto evaluación en la Educación Superior. Lima Perú: Fondo Editorial de la Pontificia Universidad Católica del Perú. 1997.
- 8 Robbins S, ADMINISTRACION, Sexta Edición, México D.F.: Editorial Pearson Educación; 2000. P.557.
- 9 Universidad de Salamanca, Unidad de Evaluación de la Calidad, Disponible en: <http://qualitas.usal.es>
- 10 Avellaneda, Justo. Psicología. 3era edición. Lima. 1980.
- 11 Municio Pedro, Coordinador de la Red. Evaluación de la Calidad de la Educación Superior Un modelo de Auto evaluación Institucional. Madrid España, Editorial Universidad Complutense. 1997.
- 12 Venturelli J. Educación Médica; OPS/OMS; Segunda Edición, Washington Serie Paltex salud y Sociedad, Salud 2000.
- 13 Gamboa X. Evaluación por el Consumidor, de la calidad de servicios de educación Superior Noramericana: Fundamentos de un desarrollo metodológico. CEPROS (Centro de estudios de previsión de contexto y de coyuntura) Ac Home Page. Disponible en: <http://www.angelfire.com/ok3/xgamboa/renan.htm>
- 14 Declaración de Granada sobre estándares en la Educación Médica de Pregrado Principio 6 (24 de octubre de 2001). Educ. Med. Sup. 2004; 18 (1).

## CITAS

- 1 Ver: <http://www.analitica.com/va/sociedad/articulos/5900497.asp>
- 2 Red Universitaria de Ética y Desarrollo Social (RED), Iniciativa Interamericana de Capital Social, Ética y Desarrollo, Banco Interamericano de Desarrollo. Documento de "LLAMADO A ASPIRACIONES" del Programa de Apoyo a Iniciativas de Responsabilidad Social Universitaria, Ética y Desarrollo. Disponible en: <http://www.iadb.org/etica>
- 3 Hidalgo Menigno, Segunda Edición, Lima Perú: Editorial Edu. Perú; 1999. P. 27
- 4 Ídem 3 Pág.27.
- 5 Borroto ER., Salas RS. Acreditación y evaluación universitarias. Escuela Nacional de Salud Pública. Educ.Med.Sup. 2004; 18 (3).
- 6 Rodríguez Aroldo, Psicología Social, Editorial Trelles, México 1976, Pág. 330
- 7 Diccionario de Lengua Española.
- 8 Robbins Sthephens, ADMINISTRACION, Sexta Edición, México D.F.: Editorial Pearson Educación; 2000. P.557.
- 9 Universidad de Salamanca, Unidad de Evaluación de la Calidad, Disponible en: <http://qualitas.usal.es>
- 10 Avellaneda, Justo. Psicología. 3era edición. Lima. 1980. Pág. 165.
- 11 Ídem 9
- 12 Gamboa Xavier. Evaluación por el Consumidor, de la calidad de servicios de educación Superior Noramericana: Fundamentos de un desarrollo metodológico. CEPROS (Centro de estudios de previsión de contexto y de coyuntura) Ac Home Page. Disponible en: <http://www.angelfire.com/ok3/xgamboa/renan.htm>
- 13 Declaración de Granada sobre estándares en la Educación Médica de Pregrado Principio 6 (24 de octubre de 2001). Educ. Med. Sup. 2004; 18 (1).