

ASEGURANDO LA CALIDAD

OPINION ESTUDIANTIL Y DOCENTE SOBRE LA ACTUACION DE LA DOCENCIA, CARRERA DE MEDICINA DE LA U.M.S.A.

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

Resumen

Objetivo general:

Establecer la opinión estudiantil y docente sobre la actuación docente, en la Carrera de Medicina, Facultad de Medicina, Enfermería, Nutrición y Tecnología Médica, U.M.S.A.

Diseño:

Corte transversal, por encuesta.

Población de estudio.

619 estudiantes y 49 docentes de la carrera de medicina.

Métodos y mediciones:

Se ha utilizado un instrumento que fue el producto de una investigación sobre la evaluación docente en 17 universidades españolas (cuestionario Likert de 39 ítems y 8 categorías). Se trabajó con un alfa del 0.05. El muestreo se tomó de manera accidental. Se realizó el siguiente análisis: a. cálculo y comparación de las frecuencias de las categorías y b. cálculo y comparación del promedio aritmético en ítems y categorías, en docentes y estudiantes.

Resultados y conclusiones:

Se han realizado preguntas tipo Lickert con el siguiente rango de medida: valor mínimo negativo 1 y valor máximo positivo 5. Las frecuencias encontradas en docentes y estudiantes, fueron las siguientes: 1 = 7.02%, 2 = 23.72%, 3=46.66%, 4=19.84%, 5=2.76%. El promedio general de los dos estamentos fue de 3.78, los docentes alcanzaron un valor general de 4.28 y los estudiantes de 2.88.

La opinión positiva de docentes y estudiantes muestran la conformidad con el servicio brindado, no obstante existen diferencias marcadas entre la opinión de estudiantes y docentes, mostrando que se deben realizar acciones correctivas en las categorías de "cumplimiento de obligaciones" y "prácticas", estos resultados son apoyados por la parte cualitativa del estudio. Se han generado dos categorías cualitativas de interés: a. el pedido de estandarizar: los objetivos de aprendizaje, el tiempo, las formas de enseñanza, la evaluación, b. la necesidad de realizar la individualización de cada docente, ya que la gran limitante para este estudio fue la generalidad.

PALABRAS CLAVES

Opinión, estudiantil y docente, calidad de la docencia, Carrera Medicina U.M.S.A. Rev. Cuadernos 2006; 51 (2): 103-111

Abstract

General Objective:

To establish the opinion of students and teachers on the action of teaching in the medical career of the Medical School, School of Nursing, Nutrition and Medical Technology, UMSA.

Design

Cross section, by enquiry

Study Population

619 students and 49 teachers of the medical career

Methods and Measurements

An instrument was used which was the product of an investigation on the evaluation of teachers in 17 Spanish universities (Lickert questionnaire of 39 items and 8 categories). We worked with an alfa of 0.05. The samples were taken in an accidental manner. The following analysis was made: a. Calculation and comparison of the frequencies of the categories and b. calculation and comparison of the arithmetic average in items and categories, in teachers and students.

Results and Conclusions

Questions of the Lickert type were made with the following range of measurement: minimal negative value 1, and maximal positive value 5. The following frequencies were found in students and teachers: 1 = 7.02%, 2 = 23.72%, 3 = 46.66%, 4 = 19.84%, 5 = 2.76%. The general average of the two groups was 3.78, the teachers reaching a general value of 4.28 and the students of 2.88.

The positive opinion of teachers and students show the agreement with the service rendered, however there exist marked differences between the opinion of students and teachers, which shows that corrective actions need to be made in the categories "fulfillment of obligations" and "practical training". These results are supported by the qualitative part of the study. Two qualitative categories of interest were generated: a. the demand of standardization, the objectives of learning, the time, the forms of teaching, the evaluation, b. the necessity to individualize each teacher, since the great limitation for this study was the generalization.

Key Words

Opinion, students and teachers, quality of teaching, medical career UMSA

INTRODUCCION

La realidad mundial, la globalización, la interdependencia del mundo actual, exige de las instituciones en general y en este caso de las instituciones de educación superior: "calidad"¹.

El estar acorde con el nivel de competitividad del mercado, de la globalización² es un deber moral de cada universidad, para estar acorde a la ciencia, tecnología y humanidad de nuestros tiempos.

La realidad nacional marcada por una serie de eventos, de demandas sociales, traducidas incluso en manifestaciones de poder de los sectores sociales que "doblan el brazo" de los gobiernos, están demostrando una evolución de la conciencia colectiva hacia la exigencia de sus derechos, que por años ha sido postergada generando una deuda social cada vez mas grande e indignante para la sociedad y para la universidad en su conjunto, ya que no ha sabido mostrar a cabalidad la gran labor que realiza coadyuvando en la mejora de la calidad de vida del pueblo boliviano.

La Responsabilidad Social se define como: "un modo de gestión integral de la empresa, que se puede caracterizar como Gestión de Impactos"³, medibles en la mejora de la salud, la educación, la economía y otras áreas sociales que finalmente mejoran la calidad de vida de la población. Se señala entonces acciones de un convivir mejor, mediante el "cuidado por el otro". Desde su fundación las universidades públicas han sido formadas bajo los criterios básicos que esta teoría pregonan, en un marco de la Responsabilidad Social Universitaria⁴.

En la Conferencia Regional de la UNESCO "Calidad de la Educación Superior", realizada en la Habana 1996, se ha definido la calidad de esta como "la adecuación del ser y del que hacer de la Educación Superior, a su deber ser"⁵. Así se enfatiza sobre

la obligación de que la universidad adopte una filosofía y desarrolle sus acciones, de manera coherente con: la realidad, estado y desarrollo científico tecnológico para las que ha sido creada, respondiendo de esta manera a las necesidades sociales.

La Carrera de Medicina de la Universidad Mayor de San Andrés, institución formadora de profesionales médicos desde hace ya 173 años, actualmente se encuentra en procesos de mejora de su calidad que ha generado como resultado como la acreditación al MERCOSUR educativo el año 2005. Así mismo la Facultad en su conjunto, está inmersa en la implantación de un Sistema de Gestión de Calidad, en el postgrado e institutos de investigación. Se ha constituido la DEPAC (Dirección de Evaluación, Permanente y Aseguramiento de la Calidad), ente facultativo encargado de la gestión de la calidad facultativa que junto a todas las unidades proporcionará la información y directrices para la toma de decisiones en pos de la excelencia académica como pregonan la visión institucional.

Lo que no se evalúa no puede ser de calidad⁶, principio gerencial que nos recuerda la necesidad de evaluar los procesos de la Universidad, de la Facultad, de todo; para que este sea el inicio de una apropiación institucional hacia la mejora continua. Para este fin se presenta este estudio cuyo objetivo es establecer la opinión sobre la docencia, en estudiantes y docentes de la Carrera de Medicina de la Universidad Mayor de San Andrés (U.M.S.A.), estableciendo de esta manera un marco referencial para realizar la gestión de calidad, modelo de gerencia que planifica, ejecuta y evalúa las acciones que la institución realiza para mejorar su calidad⁷.

En el acto de la docencia se ejerce el “deber de enseñar”, este se interpreta como un “compromiso moral” que cada docente tiene de ser eficaz, es decir, de que el profesional maneje su ciencia y tecnología como una herramienta para el mejoramiento social y sirva de esta manera de engranaje del desarrollo humano sustentable, como pregona la teoría emancipatoria de la educación. Si se pregona calidad, debemos hacer la medición de los procesos inmersos en nuestro trabajo para la toma de conciencia y posterior toma de decisiones en pos de la mejora⁹.

Uno de los indicadores de calidad más importantes en la Educación Superior es el de la docencia, la posibilidad y necesidad de ser medida a partir de la percepción de los estudiantes ha sido demostrada a partir de múltiples estudios en el mundo. La calidad medida en términos de eficacia en la educación, se traduce en el cumplimiento de los objetivos de aprendizaje o la formación de competencias en los estudiantes; en el aspecto de eficiencia, la calidad significa el desempeño docente.

Se presenta este estudio sobre la opinión de estudiantes y docentes como criterio básico y válido para formar un referente de calidad docente, que se constituye en un elemento dinamizador de la calidad total ya que el principal responsable del proceso enseñanza aprendizaje es este.

MATERIAL Y MÉTODOS

El diseño utilizado fue de corte transversal por encuesta, realizado en la Carrera de Medicina de la UMSA de la Facultad de Medicina, Enfermería, Nutrición y Tecnología Médica de la UMSA La Paz Bolivia en diciembre 2005.

A partir de un estimado de 3850 de universo, se ha calculado un número de 619 estudiantes y 49 docentes, mediante muestreo estratificado por estamento con un alfa de 0.05. Para obtener el número para la muestra por docente y estudiante se hizo la estratificación por proporcionalidad.

Se ha utilizado un instrumento de recolección de datos que ha sido el producto de un estudio de validación, realizado en 17 universidades españolas¹⁰, el cual se sometió a un criterio de experto y prueba piloto, es una guía de cuestionario tipo Lickert compuesto por 39 ítems distribuidos en 8 categorías:

1. **Cumplimento con las obligaciones:** Es el grado en el cual los docentes cumplen con la asistencia a clases, el horario de clase, atención a estudiantes y apoyo individual a los mismos.
2. **Programa:** Es la medida en la que los docentes dan a conocer el programa curricular, así como su coherencia de relación con el avance de la materia.
3. **Metodología:** Es la forma en la que los docentes llevan a cabo el proceso enseñanza aprendizaje y que corresponde a: la explicación con claridad, la calidad de las clases teóricas y prácticas, la motivación que genera el docente, la preocupación docente de problemas de aprendizaje de los estudiantes y la calidad en la comunicación.
4. **Materiales:** Se mide la utilización del material bibliográfico, guías de aprendizaje, uso de Internet para el aprendizaje, apoyo a las clases con seminarios talleres.
5. **Actitud del/la profesor/a:** Es el respeto y la accesibilidad académica de los docentes para con los estudiantes.
6. **Evaluación:** Se refiere al grado en el cual los docentes dan a conocer los elementos de evaluación a los estudiantes, la validez de los instrumentos de evaluación, la confiabilidad de las pruebas, la posibilidad de revisión de las notas y evaluaciones de manera individual.
7. **Prácticas:** Se refiere a las clases prácticas de pizarra, las que se dan en laboratorios y/o asistencia hospitalaria o en la medicina comunitaria.
8. **Satisfacción:** Muestra el grado de satisfacción con la labor docente, percepción de aprendizaje y el nivel de esfuerzo en las asignaturas.

Existieron cinco posibilidades de respuesta: (1 = Definitivamente negativa, 2 = Negativa, 3 = Indiferente, 4 = Positiva, 5= Definitivamente Positiva). Se han tomado los siguientes valores referenciales: 1 respuesta totalmente negativa y 5 respuesta totalmente positiva; las variaciones en las medias¹¹ entre los estamentos estudiados, se han convertido en el insumo para la discusión del estudio.

El tratamiento de los datos fue cuantitativo en una primera instancia, utilizando la media aritmética, se ha utilizado el paquete estadístico SPSS 11.5. En la última parte del instrumento el encuestado podía escribir observaciones y recomendaciones

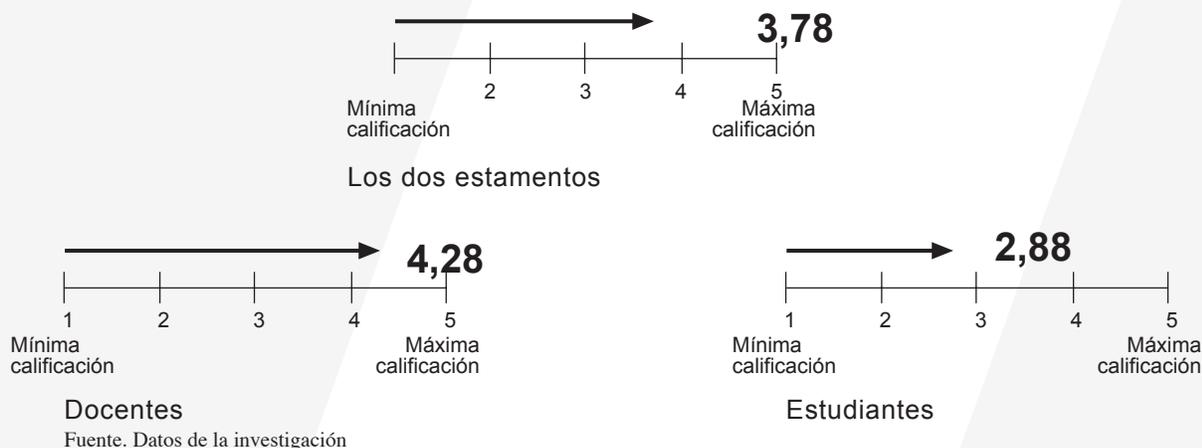
sobre la temática de calidad docente, en la carrera, se ha utilizado el análisis de contenido para esta.

RESULTADOS

1. OPINION SOBRE LA DOCENCIA, EN MEDIAS ARITMETICAS

Se han calculado las medias aritméticas de las respuestas, para los valores entre 1 al 5.

Figura No. 1
OPINIÓN DE LA DOCENCIA RESULTADOS GENERALES, MEDIAS ARITMÉTICAS.

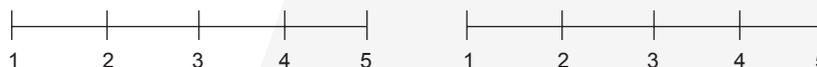


El promedio general fue de 3.78 con las siguientes diferencias: 4.28 en los docentes y 2,88 en estudiantes. Se nota una clara diferencia entre los dos estamentos estudiados.

Figura No. 2
OPINIÓN DE LA DOCENCIA, EN MEDIAS ARITMÉTICAS POR CATEGORÍA.

Categoría	Estudiantes y docentes.	Estudiantes	Docentes
Programa	3.30	3.17	4.52
Materiales	3.85	3.01	4.23
Satisfacción	3.64	2.97	4.33
Metodología	3.62	2.92	4.36
Actitud del/la profesor/a	3.71	2.90	4.51
Evaluación	3.53	2.85	4.20
Prácticas	3.37	2.63	4.11
Cumplimiento con las obligaciones	3.65	2.51	4.10

Fuente. Datos de la investigación



Se nota que la actitud es favorable, siendo mayor en docentes que en estudiantes. La categoría mejor puntuada es "programa" y la de menor en los dos estamentos es "cumplimiento con las obligaciones".

2. RESULTADOS SOBRE LA DOCENCIA POR CATEGORÍA E ÍTEM Y RESPUESTAS CUALITATIVAS DEL ESTUDIO.

En el instrumento, existía un espacio abierto para que estudiantes y docentes vertieran sus apreciaciones, se obtuvo alrededor de un centenar de opiniones de los estudiantes, cuyo análisis se incluye en el de cada categoría. Los resultados cualitativos han establecido dos categorías adicionales sobre las ocho, propuestas en el instrumento de recolección de datos utilizado; estas variables fueron: a) el pedido de estandarización del proceso enseñanza aprendizaje y b) el pedido de la evaluación docente de manera individualizada; se estableció que las categorías con más elementos de discusión para los estudiantes en orden de importancia fueron: la metodología, la evaluación del aprendizaje, evaluación docente, cumplimiento de las obligaciones, actitud del/a profesor/a, evaluación, pedido de estandarización y finalmente se encontraron el programa, la práctica y los materiales.

Tabla No. 1
CATEGORÍA "CUMPLIMIENTO CON LAS OBLIGACIONES"

Ítem	Docentes	Estudiantes
1.- Los docentes asisten normalmente a clase y si faltan lo justifican.	4.6	2.8
2.- Los docentes cumplen adecuadamente (comienzan y acaban) el horario de clase.	4.5	2.6
3.- Los docentes cumplen con sus obligaciones de atención a los estudiantes.	4.4	2.7
4.- Los docentes tienen horarios de apoyo individual para el estudiante.	2.8	1.9

Fuente. Datos de la investigación

El apoyo individual a estudiantes prácticamente no existe, en los otros ítems los estudiantes difieren de la opinión de los docentes siendo las apreciaciones una de las más bajas del estudio, se muestra en el resumen de las categorías. En lo cualitativo, los estudiantes piden cumplimiento de horarios por ambos estamentos: "Exigir puntualidad por ambas partes" otro estudiante manifestaba "hay docentes de varios tipos, aquellos que se esfuerzan por la calidad de enseñanza y otros que ni asisten a prácticas".

Tabla No. 2
CATEGORÍA "PROGRAMA":

Ítem	Docentes	Estudiantes
5.- Dan a conocer el programa (objetivos, contenidos, metodología, evaluación, ...), extensión, desarrollo, ..., a principio de curso.	4.5	3.1
6.- Lo desarrollado en la clase responde al programa de la asignatura.	4.5	3.2

Fuente. Datos de la investigación

Es la categoría mejor puntuada por estudiantes y docentes, el desarrollo del programa es una fortaleza académica del trabajo que realizan los docentes, en el aspecto cualitativo también se observa que no existe muchas observaciones haciendo presuponer que los programas son compartidos con los estudiantes, un estudiante se expresaba: "el estudio es demasiado genérico, debería ser un aprendizaje más específico para aprender", haciendo referencia a la orientación de la enseñanza que a veces no tienen la especificidad esperada que facilite el aprendizaje concreto de una competencia profesional.

Tabla No. 3
CATEGORÍA "METODOLOGÍA"

Item	Docentes	Estudiantes
7.- Los docentes se preocupan de que sus clases sean buenas.	4.5	2.9
8.- Explican con claridad los conceptos implicados en cada tema.	4.4	3
9.- En sus explicaciones, se preocupan de que los estudiantes les entiendan.	4.4	2.9
10.- Las clases teóricas están bien preparadas, organizadas y estructuradas.	4.5	2.9
11.- Las clases prácticas están bien preparadas, organizadas y estructuradas.	4	2.9
12.- Se preocupan de los problemas de aprendizaje de sus alumnos/as.	4.3	2.5
13.- En el desarrollo de las clases, el docente muestra al estudiante el valor de los nuevos conocimientos para su futura vida profesional.	4.5	3
14.- Se incita al estudiante a reflexionar en las implicaciones o aplicaciones prácticas de lo tratado en clase.	4.3	3
15.- La comunicación profesor/a-estudiante, que promueve el docente es fluida y espontánea, creando un clima de confianza.	4.4	2.6
16.- Los docentes consiguen que los estudiantes estén motivados/as e interesados/as por la materia.	4.2	2.8
17.- La asistencia a clase es una ayuda importante para la comprensión de la asignatura.	4.4	3.6

Fuente. Datos de la investigación

Existe una discrepancia de opinión en los dos estamentos, la mejor variable calificada para los docentes fue la que se refiere, a la preocupación de que sus clases sean buenas y para los estudiantes la mejor puntuada es la que se refiere a que el docente muestra el valor de su materia para un ejercicio profesional futuro. Lo cualitativo indica que un análisis tan general como este es imposible, un estudiante se expresaba así: "no se puede calificar a los docentes de igual manera ya que hay buenos y malos" otro señalaba, "muchas veces divagan en temas de especialidad, en vez de remarcar lo importante y básicamente necesario", se enfatiza en la necesidad de que los docentes desarrollen habilidades pedagógicas que les permitan llegar mejor al estudiante: "que apliquen conocimientos adquiridos en sus postgrados de docencia e implementen nuevas técnicas de enseñanza".

Tabla No. 4
CATEGORÍA "MATERIALES"

Item	Docentes	Estudiantes
18.- Los materiales recomendados (bibliografía, documentación, etc.) sirven de ayuda y son fácilmente accesibles.	4.2	3
19.- Los materiales de estudio (guías de laboratorio, guías de prácticas, textos, etc...) son adecuados.	4.1	3.1
20.- Los docentes utilizan con frecuencia ejemplos, modelos, esquemas o gráficos, ..., para apoyar las explicaciones.	4.2	3
21.- Fomentan el uso de recursos (bibliográficos, Internet o de otro tipo) adicionales a los utilizados en la clase.	4.4	3.2
22.- Los docentes realizan suficientes seminarios (lecturas, charlas, debates, ...) relacionados con la asignatura.	4.2	2.7

Fuente. Datos de la investigación

La calificación de esta categoría es baja, así lo demuestra el ítem: "los materiales recomendados sirven de ayuda y son accesibles", mostrando un campo amplio de trabajo que las autoridades deben realizar, con referencia a esto, un estudiante se expresaba: "La enseñanza a veces no es suficiente por la falta de equipos y reactivos, debemos mejorar". El mejor puntuado es el que señala que se fomenta el uso de Internet y otros recursos adicionales a los que utiliza en la clase. Como elementos cualitativos se enfatiza en la necesidad de mejorar el material didáctico, en cuanto a su calidad y accesibilidad: "Se necesitan más y mejores equipos, audiovisuales en clases teóricas y que puedan ser utilizados por los estudiantes, ya que estos son de difícil acceso".

Tabla No. 5
CATEGORÍA "ACTITUD DEL/A PROFESOR/A"

Item	Docentes	Estudiantes
23.- Los docentes son respetuosos/as con los estudiantes.	4.6	3
24.- Los docentes están dispuestos/as y accesibles a ayudarnos.	4.4	2.8

Fuente. Datos de la investigación

Existe una puntuación favorable en estudiantes y excelente en docentes, lo que llama la atención es la diferencia en las opiniones en los dos grupos estudiados, debe estudiarse este fenómeno de una manera objetiva. En lo cualitativo un estudiante se expresaba "en realidad no se puede generalizar a los docentes, ya que algunos son muy responsables y respetuosos y otros no se dedican a las obligaciones que asumen", otro se expresaba: "que los docentes no sean renegones y gritones"

Tabla No.6
CATEGORÍA "EVALUACIÓN"

Item	Docentes	Estudiantes
25.- Los docentes dan a conocer los criterios y procedimientos de evaluación en la asignatura.	4.4	3.2
26.- El docente pone en claro lo que se va a exigir en la asignatura.	4.3	3.2
27.- Los criterios y procedimientos de evaluación me parecen adecuados y justos.	4.2	2.7
28.- Los exámenes están elaborados para verificar fundamentalmente el grado de aprendizaje de los temas.	4.1	2.9
29.- Los docentes explican la calificación y es capaz de revisarla si considera que puede haber error.	4.3	2.8
30.- Los docentes brindan al estudiante la posibilidad de conocer y corregir los criterios de corrección del examen.	4.1	2.7
31.- El nivel exigido en la evaluación, se corresponde con el que se imparte en clase.	4.1	2.8
32.- Los docentes dan a conocer las calificaciones en el plazo establecido.	4.2	2.5
33.- La calificación final es fruto del trabajo realizado a lo largo de todo el curso (trabajos, intervenciones en clase, exámenes, ...).	4.3	3

Fuente. Datos de la investigación

El hecho de dar a conocer los criterios y procedimientos de evaluación en la asignatura es el mejor puntaje; los estudiantes establecen el menor puntaje para la entrega de las notas a tiempo. Los docentes puntúan bajo, a la posibilidad de la revisión de los exámenes y a la correspondencia entre lo que se enseña con lo que se evalúa. Los resultados cualitativos reafirman estos resultados, un estudiante se expresa: "que los docentes den a conocer las notas en tiempo adecuado y sin nombres", "los exámenes finales o parciales no son reflejo de lo que uno sabe". Se plantean algunas sugerencias para mejorar la evaluación: "evitar los bancos de preguntas y así evitar que se pueda saber anticipadamente las preguntas", "realizar una reunión después de la evaluación entre docentes y estudiantes, para revisar las respuestas o preguntas de la evaluación, y ver si son pertinentes o correctas"

Tabla No. 7
CATEGORÍA "PRÁCTICA"

Item	Docentes	Estudiantes
34.- Los docentes imparten suficientes clases prácticas de pizarra.	4	2.6
35.- Los docentes realizan suficientes prácticas de laboratorio, asistencia hospitalaria o medicina comunitaria, en relación con la asignatura	4.2	2.6

Fuente. Datos de la investigación

La opinión sobre la suficiencia de clases prácticas en la pizarra, (casos problemáticos), y las que se desarrollan en laboratorio o situaciones reales de práctica, tiene un amplio margen de diferencia, los docentes creen que son suficientes, los estudiantes no. Resultados que son corroborados por la parte cualitativa, un estudiante se expresa: "controlar las horas de prácticas de todos los docentes con sus respectivos alumnos"

Tabla No. 8
CATEGORÍA "SATISFACCIÓN"

Item	Docentes	Estudiantes
36.- Estoy satisfecho/a con la labor de los/as docentes.	3.9	2.6
37.- En general me siento satisfecho/a asistiendo a clases.	4.5	3.1
38.- Se aprende bastante en el desarrollo de las asignaturas.	4.5	3.1
39.- El nivel de esfuerzo dedicado a las asignaturas es elevado.	4.5	3

Fuente. Datos de la investigación

En general existe buena percepción en este ítem, la satisfacción sobre el servicio de la docencia es el ítem con más baja puntuación, y el que se refiere a la percepción de un buen aprendizaje es el que mayor puntuación tiene en los dos estamentos. En referencia a esta parte general dentro las apreciaciones cualitativas, se hacen las siguientes sugerencias: "todos los docentes deben tener título en metodología de la enseñanza o psicopedagogía", paradójicamente casi el 100% de los docentes de la carrera tiene este, ya que es un requisito para la docencia.

DISCUSION Y CONCLUSIONES

La Universidad está en la obligación moral de rendir cuentas a la sociedad a la que se debe, "que se necesita un cambio de rostro y de institución universitaria", queda probado por la presión social que hoy día un complejo contexto social está promoviendo, valorando la importancia del sujeto, la participación en las decisiones y las vertiginosas transformaciones tecnológicas y de los medios de comunicación¹², se pone en el tapete de la discusión que el sujeto (estudiante y docente) actores fundamentales del proceso enseñanza - aprendizaje deben ser considerados en sus opiniones sobre el mismo, la mayoría de las universidades en el mundo valoran esta opinión y la catalogan como la percepción de calidad¹³, estudio del cual se derivó el instrumento que se trabajó en ésta investigación.

La docencia es uno de los aspectos más importantes que influyen en la calidad de los sistemas educativos¹⁴, principio pedagógico que se repite en la Educación Superior,"evaluar la calidad docente

entra en el ámbito de la evaluación institucional, ya que ella se vincula al desarrollo académico de los profesores e influye a su vez en el rendimiento estudiantil"¹⁵. "Nada de lo que no se mide puede ser de calidad", por ello la evaluación de la docencia es vital para la salud de cualquier institución de educación superior, actualmente la universidad boliviana evalúa a sus docentes y esta actividad se constituye en una fortaleza institucional. Las diferencias encontradas entre estudiantes y docentes indican un área de trabajo institucional que debe ser abordado con acciones para mejorar la calidad. Se debe incluir la opinión y la actitud, de estudiantes y docentes, como parámetros de calidad a ser medidas frecuentemente.

La calidad entendida como la "satisfacción del cliente" o como el "grado en el cual unas características inherentes cumplen los requisitos"¹⁶, ya no están solamente en el campo de la empresa privada sino en el de las empresas sociales, como es el caso de la Universidad. La evaluación docente es una actividad regular en nuestras universidades, la satisfacción del cliente no lo es¹⁷. Las universidades más importantes del mundo miden la satisfacción del cliente¹⁸, ya que este es una fuente de retroalimentación muy importante para que se realice una gestión de la calidad. El estado, la sociedad, los padres de familia y el mismo estudiante se consideran clientes en la educación por la naturaleza social que conlleva esta actividad, la satisfacción de estos sus clientes debería ser la razón de ser de la Universidad¹⁹. La Facultad de Medicina de la UMSA, está en el camino de instituir procesos como este que nos permita medir control de su calidad y así dirigir y mejorar.

REFERENCIAS

- 1 Barrón SL., Zegarra R. Oswaldo, OF., Wisotzki LL. Gestión de la calidad para instituciones de educación superior. Editores Consorcio de Universidades. 2da ed. Lima 2005. p. 4.
- 2 Alvarez de Zayas CM, Sierra VM. La Universidad su gestión y su evaluación. Editorial kipus, Cochabamba 2003.
- 3 Sotillo A. Sobre la Responsabilidad Empresarial. Disponible en: URL: <http://www.analitica.com/va/sociedad/articulos/5900497.asp>
- 4 Resumen Foro: Foro: ¿Cuál debe ser la participación de la Universidad como promotora y moderadora ética en su accionar con las organizaciones de la sociedad civil para el desarrollo del Capital social y la Empresa Social? disponible en: url: http://www.iadb.org/etica/documentos/oct2004_rsu_sociedad_civil_y_la_universidad.doc
- 5 Declaracion Mundial sobre la Educación Superior en el Siglo XXI: Vision y Accion disponible en: url: http://www.unesco.org/education/educprog/wche/declaration_spa.htm
- 6 Vargas zf. La Gestión de la Calidad en la Formación Profesional: el uso de estándares y sus diferentes aplicaciones. Editores : CINTEFORD. Montevideo 2003. p. 69.
- 7 ISO 9000:2000, Guía Para las Pequeñas Empresas, Traducción 2001: Editores ICONTEC Bogota – Colombia, de The Small Business Handbook publicado por Standards Australia Internacional Ltd. Sydney, NSW 2001, Australia.
- 8 Venturelli J.; Educación Médica; OPS/OMS; Editorial Paltex. 2da. edición, Washington 2003.
- 9 Vargas P. Alicia, Calderón LL. Consideraciones para una evaluación docente en la universidad de Costa Rica. Revista "Actualidades Investigativas en Educación", Volumen 5 Numero Especial . Año 2005, ISSN 1409-4703.
- 10 Muñoz CJ, Ríos de Deus, MP y Abalde, E. (2002). Evaluación Docente vs. Evaluación de la Calidad. Revista Electrónica de Investigación y Evaluación Educativa, v. 8, n. 2. Disponible en: URL: http://www.uv.es/RELIEVE/v8n2/RELIEVEv8n2_4.htm
- 11 Construcción de una escala de actitudes Lickert. Disponible en: URL: http://www.mtas.es/insht/ntp/ntp_015.htm
- 12 Imbernon F. Un nuevo profesorado para una nueva universidad. ¿Conciencia o presión?. Revista Interamericana de Formación del Profesorado, No 38, Agosto 2000, p. 37.
- 13 Idem 10
- 14 Woolfolk A, "Psicología educativa" Segunda Edición, Editorial Prentice Hall, México 1996.
- 15 Carrero RM, Gonzalez PM, Escalea MM. Calidad de la docencia un problema en la evaluación de la eficiencia interna Agenda Académica Volumen 4, No. 2.
- 16 Norma Boliviana Norma ISO 9000 : 2000. Vocabulario y Definiciones.
- 17 Norma Boliviana. ISO 9001: 2000, para el sector educativo.
- 18 Rovere MR. Planificación Estratégica De Recursos Humanos en Salud, Editorial OPS/OMS, 2da Ed., Washington DC 2006.
- 19 Campos RC, de la Garza VE, Segura JO. Evaluación Cualitativa de la Educación Superior, cinco estudios de caso. Editorial Limusa. 1era Ed. México D.F. 1991.