



**UNIVERSIDAD NACIONAL  
"PEDRO RUIZ GALLO"  
"ESCUELA DE POST GRADO"**



**MAESTRIA EN CIENCIAS CON MENCIÓN EN GERENCIA DE  
SERVICIO DE SALUD**

**CALIDAD EN LA FORMACIÓN PROFESIONAL Y NIVEL DE  
SATISFACCIÓN DE LOS ESTUDIANTES DE LA FACULTAD DE  
MEDICINA HUMANA DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ  
GALLO, LAMBAYEQUE 2008.**

**TESIS PRESENTADA PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE  
MAESTRO EN GERENCIA DE SALUD.**

**AUTOR:**

**Jorge Enrique Seminario Valle**

**MARZO 2012**

**LAMBAYEQUE - PERÚ**

**CALIDAD EN LA FORMACION PROFESIONAL Y NIVEL DE  
SATISFACCION DE LOS ESTUDIANTES DE LA FACULTAD DE  
MEDICINA HUMANA DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO  
RUIZ GALLO, LAMBAYEQUE 2008**

---

**Jorge Enrique Seminario Valle**  
**AUTOR**

---

**Dr. Julio Tello Lazo**  
**ASESOR**

**Presentada a la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional Pedro Ruiz  
Gallo para optar el Grado de: MAESTRO EN CIENCIAS CON MENCIÓN EN  
GERENCIA DE SERVICIO DE SALUD**

**APROBADO POR:**

---

**Dr. Guillermo Cabrejos Sampén**  
**PRESIDENTE DEL JURADO**

---

**Dr. Néstor Rodríguez Alayo**  
**SECRETARIO DEL JURADO**

---

**Dra. Blanca Falla Aldana**  
**VOCAL DEL JURADO**

**Octubre, 01 del 2011**

## **DEDICATORIA**

A mi esposa Ana, por su  
aliento y apoyo.

A mis hijos Agustín, Carlos,  
Enrique, Ana Lucía y  
Carlita, por ser mis  
principales motivadores de  
superación.

## **RESUMEN**

El presente estudio fue desarrollado con el objetivo de determinar el nivel de satisfacción de los alumnos de la Facultad de Medicina Humana de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo, en relación a la formación profesional.

Mediante un estudio de corte descriptivo - correlacional en 327 alumnos integrantes de los departamentos académicos de ciencias básicas y ciencias clínicas y se aplicaron 2 cuestionarios: 1º el test para medir los niveles de calidad y el test de Iadov para determinar el nivel de satisfacción de los alumnos en relación con la edad, género y ciclo académico. Se usó la prueba de Chi cuadrado para establecer medición entre calidad de formación y nivel de satisfacción

Los niveles de calidad en la formación profesional de los estudiantes tienden hacia el nivel superior con 58.41 %.

Los niveles de satisfacción de los estudiantes son altos y varían significativamente en relación a la edad ( $p < 0.05$ ) y género ( $p < 0.05$ ).

Se concluye que, existe una relación considerable entre los niveles de calidad de la formación profesional de los estudiantes de la Facultad de Medicina de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo y sus niveles de satisfacción ( $p < 0.05$ ).

**PALABRAS CLAVES:** Nivel de satisfacción, nivel de calidad, Test de Iadov

## **ABSTRACT**

**OBJECTIVE:** The goal of this study was to determine the undergraduate medical students' teaching quality as well as their satisfaction level regarding their education at the School of Medicine, State University Pedro Ruiz Gallo, in Chiclayo, Peru.

**METHODS:** A total of 327 basic science and basic clinic students participated in this cross-sectional study (N=327). Two consecutive surveys were obtained, one targeting teaching quality and another one assessing the student level of satisfaction (Iadov test). Variables evaluated were age, gender, and academic year at the time of the study. Results were analyzed using Chi square ( $p < 0.05$ ).

**RESULTS:** Teaching quality level was found to be superior (58.41%). Students' satisfaction level were high and significantly vary with age ( $p < 0.05$ ) and gender ( $p < 0.05$ ).

**CONCLUSIONS:** There is consistent relationship between teaching quality and satisfaction levels among undergraduate students at the School of Medicine, State University Pedro Ruiz Gallo, in Chiclayo, Peru ( $p < 0.05$ ).

Key words: Satisfaction level, teaching quality level, Iadov test.

# ÍNDICE

	<b>Página</b>
RESUMEN. ....	4
ABSTRACT. ....	5
INTRODUCCION. ....	7
CAPITULO I: ANÁLISIS DEL OBJETO DE ESTUDIO	9
CAPITULO II: MARCO TEÓRICO. ....	12
2.1 El entorno educativo y los valores de Formación profesional. ....	10
2.2 La satisfacción en relación a dos elementos. . .	10
2.3 De la operacionalización en la medición de la satisfacción.	11
2.4 El cumplimiento de los indicadores de Eficiencia en las Actividades académicas. .... ..	12
2.5 Medición del indicador satisfacción. ....	12
2.6 Procedimiento de recolección de datos y evaluación de las variables.....	13
2.7 Análisis estadístico. ....	14
CAPITULO III: RESULTADOS y DISCUSION. ....	18
3.1 Resultados. ....	18
3.2 Análisis y discusión de resultados. ....	34
3.3 Presentación del modelo teórico. ....	38
CONCLUSIONES. ....	41
RECOMENDACIONES. ....	42
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS. ....	43
ANEXOS. ....	49

## **INTRODUCCIÓN**

En el transcurso del tiempo hemos podido evidenciar la creciente necesidad del ser humano y la sociedad entera, de mejorar su calidad de vida, su intelecto y las necesidades diarias que exige la sociedad.

En los últimos 20 años, la formación profesional ha presentado cambios constantes y en ellos se manifiestan pocos casos positivos y otros de corte político operacional viéndose con éstos interferido y comprometido con la formación y con el elemento formado.

Hoy en día se sabe que la calidad es un factor de éxito y además un determinante necesario para mejorar la competitividad de una empresa o institución. El conocimiento de la opinión, sobre la calidad de la prestación de un determinado servicio, es un factor imprescindible para poder obtener patrones fiables que aseguren, que el cumplimiento de ciertas normas que se apliquen a los programas o servicios sean los adecuados para cubrir las necesidades de los usuarios.

En la actualidad han surgido un sinnúmero de instrumentos para la medición de la calidad de los servicios, los cuales entregan variada información de cómo se están dando y las medidas que deberíamos adoptar para mejorar la calidad de los mismos, partiendo de la formación profesional.

El propósito de la presente investigación, ha sido desarrollar sistemáticamente un primer intento de medición de la calidad del servicio de formación académica y su relación con la satisfacción general del usuario final: el alumno.

# **CAPÍTULO I**



## **CAPÍTULO I: ANÁLISIS DEL OBJETO DE ESTUDIO**

### **1. Ubicación**

La Facultad de Medicina Humana de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo, a esa fecha estaba conformada por 380 estudiantes de pregrado y 71 docentes; la implementación como Programa Académico de Medicina Humana fue a través de la resolución No. 025-82-R del 12 de enero de 1982, siendo la presente investigación la primera propuesta de medición de la calidad en la formación profesional.

Para ser reconocida como miembro titular por la Asociación Peruana de Facultades de Medicina (ASPEFAM), sus autoridades, docentes, estudiantes y administrativos, participaron en tres procesos de auto evaluación (1987-1988-1989) para mejorar el perfil de sus funciones e indicadores evaluados por ASPEFAM; que después de esfuerzos de todos sus integrantes fue reconocida en 1989 como miembro titular de ASPEFAM integrando la Comisión Evaluadora, los doctores José Piscoya Arbañil y Walter Llaque Dávila, quienes opinaron que la Facultad de Medicina Humana, reunía los criterios Técnicos, Académicos y Administrativos para ser miembro titular de ASPEFAM, y de esta manera ser reconocida legalmente a nivel Nacional e Internacional.

Desde entonces el equipo docente de nuestra facultad está comprometido con la mejora sostenida de la calidad del aprendizaje, al que aspiran el formador y el que busca una formación profesional. Y es por eso que se tomó en cuenta la participación activa de los estudiantes con carácter voluntario y su compromiso personal, mediante la complementación de la encuesta de satisfacción docente.

1. El nivel de satisfacción de los alumnos, en relación a la formación profesional en la Facultad de Medicina Humana de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo, Lambayeque 2008, no había sido investigado. En consecuencia era poco lo que se sabía sobre este aspecto

2. Los niveles de satisfacción de los alumnos, en relación a la formación profesional, tienen un nivel categórico y se había hecho poco para determinar objetivamente su medición.
3. Con el fin de establecer el nivel de satisfacción de los alumnos en relación a su formación profesional, en forma aleatoria, se ha entrevistado a los estudiantes de la Facultad de Medicina Humana que habían logrado los ciclos académicos del Ciclo I al Ciclo XIV, con el apoyo de dos instrumentos de medición: el “Cuestionario para la medición de la Calidad de formación profesional” y “el grado de satisfacción de los estudiantes en relación a la formación académica”, se aplicó el Test de Iadov. Con los cuestionarios ya utilizados se estructuraron una base de datos y se establecieron los resultados de calidad y satisfacción

## **CAPÍTULO II**

## **CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO**

Principios que fundamenten una formación ética y cívica sólida como la búsqueda de la convivencia armónica, la responsabilidad, la tolerancia, la justicia, la igualdad, el respeto de los derechos humanos, y la conciencia de la solidaridad internacional, deben estar en la base de una educación de calidad que acompañen el desarrollo de las personas desde temprana edad y que se cristalicen en la vida profesional en mayor porcentaje.

Para explicar lo planteado en el objeto de estudio fue necesario desarrollar una Teoría donde se han considerado los siguientes 6 aspectos:

### **2.1 El entorno educativo y los valores de formación profesional.**

En la actualidad, no se concibe un proceso educativo centrado únicamente en la adquisición de conocimientos; es creciente el interés en todos los niveles de enseñanza por contribuir a la formación de ciudadanos con valores, que les permitan, no solamente convivir en el mundo actual, si no comprometerse con su transformación a partir de su crecimiento como seres humanos. Los valores son las cualidades que hacen a una persona digna de confianza y aprecio.(1, 5, 11, 14)

La importancia pedagógica de los valores, reside en su triple posibilidad de descubrirse, realizarse e incorporarse a la sociedad, a través de la educación, estos tres aspectos constituyen los pilares básicos de la tarea educativa (15, 19).

### **2.2 La satisfacción en relación a dos elementos**

Aún cuando ya resulta una verdad reconocida que el objetivo de cualquier organización con fines lucrativos es la obtención de ganancias, también lo es el hecho que la vía para lograr la misma y mantenerla en el futuro, es mediante la satisfacción de los clientes externos (alumnos). Sin embargo no goza de igual aceptación la idea de que todo trabajador dentro de una entidad es un cliente a satisfacer y que ambos tipos de clientes se encuentran unidos de forma indisoluble (2, 6, 16).

Estos se encuentran vinculados al menos por dos elementos fundamentales:

1. Si bien los trabajadores constituyen la fuente de generación de la ganancia de las entidades, ésta no se materializa sino es a través del intercambio con los clientes externos.
2. Los servicios de las entidades por parte de los clientes externos dependen de su satisfacción, ésta se encuentra directamente vinculada a la satisfacción del cliente interno (profesor).

Este segundo aspecto constituye uno de los pilares de la hipótesis que se pretendió analizar y demostrar mediante el desarrollo de este trabajo, para ello se partió del hecho de realizar mediciones de la satisfacción de los estudiantes y valorar su nivel de correlación con la calidad de formación profesional.

### **2.3 De la operacionalización técnica en la medición de la satisfacción.**

Es preciso indicar como punto de partida que la satisfacción es mucho más que una aspiración humana en nuestras prácticas, es sobre todo un instrumento y una función del logro de la excelencia. No se puede construir excelencia en la calidad de los servicios educativos y de formación, sino garantizamos satisfacción (16, 17).

Según la Real Academia Española encontramos como definición de satisfacción: "razón, acción o modo con que se sosiega y responde enteramente a una queja, sentimiento o razón contraria" ( 22 ).

De modo que:

1. La satisfacción es siempre razón o acción con algo (o alguien) que tiene que ver, a su vez con algo que se quiere (que se espera, que se desea, etc.)
- 2- Para que exista satisfacción como algo, debe haber al menos una intención en otro de realizar una acción determinada, provocadora de un determinado resultado que sea valorado como positivo o no. (29)

Sin duda, la satisfacción es un indicador de excelencia de calidad y como tal, depende de su implementación como indicador atendiendo a dos variables fundamentales: Las complejidades del proceso de satisfacción y las prácticas institucionales de ellas derivadas.

En relación a la complejidad del proceso de satisfacción, implica el conocimiento de al menos cuatro eslabones fundamentales del mismo:

1. Las variables intra subjetivas del cliente (alumno).
2. Las variables intra subjetivas del prestador de servicios (el docente).
3. El proceso de interrelación que se produce entre ambos.
4. Las condiciones institucionales.

Otorgar un exceso de información al alumno sobre lo óptimo a realizarse en su formación, aumenta sus expectativas, las mismas que si por alguna razón no llegan a cumplirse provocarán un estado de insatisfacción en el alumno. "Las expectativas afectan los niveles de satisfacción"(8, 17, 30) Es en el modo en que nos comunicamos que generamos fuentes de insatisfacción en nuestros alumnos.

#### **2.4 El cumplimiento de los indicadores de eficiencia en las actividades académicas.**

¿Se puede maximizar la satisfacción del cliente y minimizar los costos? teóricamente la respuesta a esta pregunta es "no se puede".

Este cuestionamiento hecho para las grandes empresas, es imprescindible hacerlo en el área de la formación profesional, especialmente cuando ésta corresponde a un sector que no produce bienes materiales, por el contrario gasta constantemente recursos. Minimizar los costos tratando de lograr un nivel máximo de satisfacción constituye todo un reto, sólo posible de lograr con un total dominio de todo el proceso que estamos describiendo y con una excelente dirección y cooperación de todos los factores intervinientes (30).

#### **2.5 Medición del indicador: satisfacción.**

En la actualidad, la evaluación de la satisfacción de los alumnos con los servicios educativos que reciben constituye toda una exigencia por la cual los rangos de satisfacción del alumno están siendo usados para juzgar la calidad del servicio académico.

Implicar a los consumidores de los servicios educativos en las actividades de evaluación de la calidad de los mismos es un requisito para mejorarla, poniendo atención al análisis crítico de los consumidores (6, 9,16).

Pero el problema de la medición de la satisfacción como indicador de excelencia de la calidad no debe quedarse sólo al nivel de la evaluación de los consumidores, sería como fraccionar todo el proceso. Una correcta evaluación de los indicadores de satisfacción debe implicar también al dador del servicio (21). Esto hace que la complejidad metodológica del proceso se acreciente.

## **2.6 Procedimiento de recolección de datos y evaluación de las variables**

Los datos fueron recolectados mediante encuestas estandarizadas para cada uno de los grupos de alumnos investigados. Para la medición de la calidad se utilizó el “Cuestionario para la medición de la Calidad de formación profesional”, compuesto de 47 preguntas para analizar 10 áreas específicas: Biblioteca (Bib), Equipamiento (Eq), Infraestructura (In), Docente (Doc), Organización Académica (OAc), Investigación Científica (Inv Cien), Proyección Social (PSo), Conceptual (Con), Procedimental (Proc) y Actitudinal (Act). De acuerdo a la puntuación establecida para cada pregunta planteada se establecieron los niveles de calidad total.

Para determinar la fiabilidad del constructo calidad proporcionada por el cuestionario de calidad (Modificado SERVQUAL), se utilizó el Coeficiente Alfa de Cronbach

Con la finalidad de conocer el grado de satisfacción de los estudiantes en relación a la formación académica, se aplicó el Test de Iadov, en forma anónima. Se calificó la encuesta según el autor por el Cuadro Lógico de Iadov. La técnica de Iadov constituye una vía indirecta para el estudio de la satisfacción, ya que los criterios que se utilizan tienen como fundamento las relaciones que se establecen entre las preguntas cerradas que se intercalan dentro de un cuestionario ( preguntas 1, 2 y 3 del cuestionario que se muestra en el anexo II ) y cuya relación el sujeto desconoce. Estas tres preguntas se relacionan a través de lo que se denomina el “Cuadro lógico de Iadov”.

## **Análisis estadístico**

Los datos fueron procesados con ayuda del programa Microsoft Excel.

El análisis estadístico se realizó utilizando el programa de Computadora SPSS versión 15,0.

Se realizó un análisis descriptivo de las variables edad y género y de las variables de calidad y satisfacción, datos que fueron expresados en tablas de frecuencia y contingencia.

Se aplicó la prueba de Chi cuadrado de Pearson, para establecer asociación entre los niveles de calidad con los grados de satisfacción así mismo el Test de comparación de frecuencias ó de proporciones para comparar los niveles de estudio con los grados de satisfacción.

En todos los casos se trabajó con un nivel de significación de  $p < 0,05$ .



## **CAPÍTULO III**

## CAPÍTULO III RESULTADOS, ANÁLISIS Y DISCUSIÓN

### 3.1 RESULTADOS

Se encuestó a un total de 327 estudiantes de la Facultad de Medicina Humana de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo, representantes de los niveles de Ciencias Básicas: 159, Ciencias Clínicas: 133, Internado Médico 35, de los hospitales: Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo, Hospital Regional Docente Las Mercedes, Hospital Provincial Docente Belén, Hospital Regional Fuerzas Policiales, Hospital Regional Sullana MINSA, Hospital Particular Max-Salud.

#### Cuadro N° 1

**Distribución de la edad de los estudiantes de la Facultad de Medicina Humana de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo-2008**

<b>EDAD (años)</b>	<b>n = 327</b>	<b>%</b>
17 - 21	126	38.53
22 – 26	172	52.60
27 – 32	29	8.87

Media  $\pm$  DE: 22.4  $\pm$  2.95

Es bastante apreciable que la edad de los estudiantes fluctuó entre los 17 y 32 años, con un promedio de 22.44  $\pm$  2.95 años, predominando con 52.60 % el grupo de edad de 22 – 26 años

**Cuadro No. 02**

**Distribución de estudiantes de la Facultad de Medicina Humana por género en relación al ciclo de estudio de la Facultad de Medicina Humana de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo, 2008.**

CICLO ACADEMICO	GÉNERO				TOTAL	
	FEMENINO		MASCULINO			
	N	%	N	%	N	%
I	16	4.89	42	12.84	58	17.74
III	14	4.28	37	11.31	51	15.60
V	17	5.20	29	8.87	46	14.07
VII	14	4.28	26	7.95	40	12.23
IX	12	3.67	30	9.17	42	12.84
XI	25	7.65	31	9.48	56	17.13
XIV	9	2.75	25	7.65	34	10.40
TOTAL	107	32.72	220	67.28	327	100.00

Se aprecia que el 32.72 % eran de género femenino y 67.28 % de género masculino. En relación al ciclo de estudio, se observa la prevalencia del género masculino en todos los ciclos, con un porcentaje homogéneo de valores que se diferencian en 2 a 7 unidades porcentuales.

### **Cuadro N° 3**

**Frecuencia de la calidad total percibida por los estudiantes de la Facultad de Medicina Humana de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo, 2008, en relación a la formación profesional.**

<b>NIVELES DE CALIDAD TOTAL</b>	<b>N</b>	<b>(%)</b>
Muy Inferior	00	0.00
Inferior	17	5.20
Ni Inferior ni Superior	117	35.78
Superior	191	58.41
Muy Superior	2	0.61
<b>TOTAL</b>	<b>327</b>	<b>100.00</b>

El presente cuadro muestra los niveles de calidad percibidos por los estudiantes en relación a la formación profesional, donde se observa que el nivel de calificación preponderante es el que corresponde a “Nivel superior” con un porcentaje de 58.41 %, seguido de una percepción “Ni inferior ni superior” a un nivel de 35.78 %.

**Cuadro N° 4**

**Frecuencia de la calidad total percibida por los estudiantes de la Facultad de Medicina Humana de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo, 2008, en relación a la formación profesional, clasificado por ciclos de estudio.**

<b>CICLO DE ESTU- DIO</b>	<b>CALIDAD TOTAL (%)</b>					<b>TOTAL (%)</b>
	<b>MUY INFERIOR</b>	<b>INFERIOR</b>	<b>NI INFERIOR NI SUPERIOR</b>	<b>SUPERIOR</b>	<b>MUY SUPERIOR</b>	
I	0.00	0.00	9.17	7.65	0.00	16.82
III	0.00	1.22	4.59	9.17	0.61	15.60
V	0.00	0.31	3.36	10.09	0.00	13.76
VII	0.00	1.83	1.53	9.17	0.00	12.54
IX	0.00	0.31	6.12	6.42	0.00	12.84
XI	0.00	1.53	6.12	10.09	0.00	17.74
XIV	0.00	0.00	4.89	5.81	0.00	10.70
<b>TOTAL</b>	<b>0.00</b>	<b>5.20</b>	<b>35.78</b>	<b>58.41</b>	<b>0.61</b>	<b>100.00</b>

En el desarrollo del cuadro N° 04 por ciclo de estudio, podemos observar que la medición de la calidad es percibida hasta el nivel Superior, presentando sólo en el tercer ciclo de estudio un porcentaje de 0.61 % de nivel de calidad muy superior.

Existe un predominio en todos los ciclos en el nivel de calidad superior, excepto en el primer ciclo de estudio

### Cuadro N° 5

**Niveles de la calidad total percibida por los estudiantes de la Facultad de Medicina Humana de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo, 2008, en relación a la formación profesional, clasificados por área de enseñanza.**

<b>AREA de ENSE- ÑANZA</b>	<b>CALIDAD TOTAL (%)</b>					<b>TOTAL (%)</b>
	<b>MUY INFERIOR</b>	<b>INFERIOR</b>	<b>NI INFERIOR NI SUPERIOR</b>	<b>SUPERIOR</b>	<b>MUY SUPERIOR</b>	
Ciencias Básicas	0.00	1.53	17.13	26.91	0.61	46.18
Ciencias Clínicas	0.00	3.67	13.76	25.69	0.00	43.12
Internado	0.00	0.00	4.89	5.81	0.00	10.70
<b>TOTAL</b>	<b>0.00</b>	<b>5.20</b>	<b>35.78</b>	<b>58.41</b>	<b>0.61</b>	<b>100.00</b>

**Chi-cuadrado Pearson: 9.922, 6 gl, p = 0.128**

**Razón de verosimilitud: 12.116, 6 gl, p = 0.059**

Al analizar los resultados se observa que los estudiantes de Ciencias Básicas, Ciencias Clínicas y del Internado Médico, califican proporcionalmente los niveles de calidad. Por otro lado, con el fin de establecer si los niveles de calidad guardan relación con las áreas de enseñanza; para el efecto calculamos el valor Chi cuadrado que para esta tabla de contingencia, es de 9.922, y para un Chi cuadrado con 6 grados de libertad y un nivel de significancia del 5 % da un valor tabulado de 0.128, que resulta no significativo.

Con lo que se rechaza la dependencia entre la calidad total y las áreas de enseñanza (p=0.128 y las variables áreas de enseñanza y calidad total son independientes). Dado que las diferencias entre lo observado en la muestra y lo esperado bajo la hipótesis nula no son estadísticamente significativas, se acepta que la probabilidad de obtener un resultado favorable de calidad total es independiente de cuál sea el área de enseñanza alcanzado por el estudiante.

La razón de verosimilitud Chi-cuadrado es una alternativa al estadístico Chi-cuadrado de Pearson para contrastar la hipótesis de independencia entre las variables. El p-valor asociado a la razón de verosimilitud Chi-cuadrado (“Sig. Asintótica bilateral = 0.059”) también es mayor que 0.05, por lo que con este valor se corrobora que tampoco será posible rechazar la independencia entre las variables, Área de enseñanza y Calidad total.

Por lo que podemos concluir que la Calidad Total es independiente de las Áreas de enseñanza alcanzados por el estudiante.

#### **Cuadro N° 6**

**Niveles de la calidad percibidos por los estudiantes de la Facultad de Medicina Humana, de la Universidad Pedro Ruz Gallo 2008, en relación a la formación profesional**

<b>NIVEL DE CALIDAD</b>	<b>BIBLIOTECA (%)</b>	<b>EQUIPAMIENTO (%)</b>	<b>INFRAESTRUCTURA (%)</b>
Muy inferior	0.00	0.00	0.00
Inferior	19.27	15.60	9.18
Ni inferior ni Superior	29.97	32.11	33.94
Superior	45.26	45.87	50.15
Muy superior	5.50	6.42	6.73
<b>TOTAL</b>	<b>100.00</b>	<b>100.00</b>	<b>100.00</b>

El cuadro N° 06 permite visualizar las áreas de Biblioteca, Equipamiento e Infraestructura. Podemos decir, que el nivel de calidad Superior se ve ampliamente influenciado por la infraestructura (50.15 %), seguido del equipamiento (45.87%) y en tercer lugar la influencia de la Biblioteca (45.26%).

Si observamos la categoría Muy superior, el esquema de influencia es idéntico al anterior: Infraestructura (6.73 %), luego Equipamiento (6.42 %) y finalmente Biblioteca (5.50 %).

**Cuadro N° 7**

**Niveles de calidad percibido por los estudiantes en relación a las funciones del Docente de la Facultad de Medicina Humana. UNPRG 2008**

<b>NIVEL DE CALIDAD</b>	<b>DOCENTE ( %)</b>	<b>ORGANIZACIÓN ACADEMICA (%)</b>	<b>INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA (%)</b>	<b>PROYECCIÓN SOCIAL (%)</b>
Muy Inferior	0.00	0.00	0.00	0.00
Inferior	5.81	12.23	26.91	10.47
Ni Inferior ni Superior	41.90	28.75	24.77	25.00
Superior	47.40	55.66	43.12	42.00
Muy Superior	4.89	3.36	5.20	22.53
<b>TOTAL</b>	<b>100.00</b>	<b>100.00</b>	<b>100.00</b>	<b>100.00</b>

El cuadro N° 7 presenta los niveles de calidad en relación al docente, organización académica, investigación científica y proyección social; la organización académica (55.66 %) es quien más aporta para la apreciación del nivel de calidad Superior, seguido de la labor docente (47.40 %), la Investigación Científica (43.12 %) y finalmente la Proyección Social (42.00 %).



### **Cuadro N° 8**

**Niveles de calidad percibido por los estudiantes en relación a las funciones de formación profesional de la Facultad de Medicina Humana. Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo, 2008**

<b>NIVEL DE CALIDAD</b>	<b>CONCEPTUAL (%)</b>	<b>PROCEDIMENTAL (%)</b>	<b>ACTITUDINAL (%)</b>
Muy Inferior	00.00	00.00	00.00
Inferior	5.23	8.56	00.00
Ni Inferior ni Superior	20.31	37.00	11.43
Superior	50.15	44.95	60.00
Muy Superior	24.31	9.49	28.57
<b>TOTAL</b>	<b>100.00</b>	<b>100.00</b>	<b>100.00</b>

En este cuadro observamos que el aspecto Actitudinal es el más influyente a la determinación del nivel de calidad superior (60.00 %), seguido del aspecto Conceptual (50.15 %) y finalmente el Procedimental (44.95 %).

En la categoría Muy superior del nivel de calidad los aspecto influyentes son el Actitudinal (28.57 %) y el Conceptual (24.31 %), estos aspectos se encuentran dentro del marco metodológico de enseñanza – aprendizaje.

**Cuadro N° 9****Consolidado de los niveles promedios de calidad percibidos por los estudiantes.****Facultad de Medicina Humana. Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo, 2008**

	CALIDAD TOTAL (%)					TOTAL (%)
	MUY INFERIOR	INFERIOR	NI INFERIOR NI SUPERIOR	SUPERIOR	MUY SUPERIOR	
<b>SOPORTE ESTRUCTURAL ACADÉMICO</b>		14.68	32.01	<b>47.09</b>	<b>6.22</b>	<b>53.31</b>
Biblioteca						
Infraestructura						
Equipamiento						
<b>FUNCIONES BÁSICAS DEL DOCENTE</b>		13.85	30.11	<b>47.05</b>	<b>8.99</b>	<b>56.04</b>
Docencia						
<i>Org. Académica.</i>						
<i>Investigación</i>						
<i>Proy. Social</i>						
<b>FUNCIONES DE FORMACIÓN PROFESIONAL</b>		4.60	22.91	<b>51.70</b>	<b>20.79</b>	<b>72.49</b>
<i>Conceptual</i>						
<i>Procedimental</i>						
<i>Actitudinal</i>						
		11.05	28.34	<b>48.61</b>	<b>12.00</b>	<b>60.61</b>

En el cuadro N° 9 se observa que el mayor porcentaje (72.49%) de calidad percibida por los estudiantes corresponde a los niveles superior y muy superior de las funciones de formación profesional, seguido de las funciones básicas del docente con 56.04% y el soporte estructural académico con 53.31 %. Haciendo un valor promedio de 60.61% de calidad percibida por los estudiantes en estos aspectos.

**Cuadro N° 10**

**Escala de satisfacción en relación a la formación profesional de los estudiantes de la Facultad de Medicina Humana de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo. Lambayeque, 2008**

<b>ESCALA DE SATISFACCIÓN</b>	<b>N°</b>	<b>PORCENTAJE (%)</b>
1. Clara satisfacción	206	63.00
2. Más satisfecho que insatisfecho	18	5.50
3. No definida	10	3.06
4. Más insatisfecho que satisfecho	0	00.00
5. Clara insatisfacción	0	00.00
6. Contradictoria	93	28.44
<b>TOTAL</b>	<b>327</b>	<b>100.00</b>

En relación a la escala de satisfacción determinados por el “Cuadro Lógico de Iadov”, se presenta el cuadro No. 10, donde es posible apreciar que el nivel Clara satisfacción en relación a la formación profesional de los estudiantes de la Facultad de medicina humana, toma el valor de 63.00 %, manifestándose una tendencia a la satisfacción. Se obtiene, que el 5.50 % se encuentra Más Satisfecho que Insatisfecho y un 3.06 % y 28.44 % de encuestados valorados como No definido y Contradictorio, respectivamente.

**Cuadro N° 11**

**Escala de satisfacción en relación a la formación profesional de estudiantes de la Facultad de Medicina de Humana de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo, 2008. Clasificado por ciclo de estudio.**

Ciclo de estudio	SATISFACCIÓN (%)						Total (%)
	Clara Satisfacción	Más satisfecho que insatisfecho	No definida	Más insatisfecho que satisfecho	Clara insatisfacción	Contradictoria	
I	10.40	0.92	0.31	0.00	0.00	6.12	17.75
III	9.48	0.92	0.91	0.00	0.00	4.28	15.59
V	8.87	0.92	0.31	0.00	0.00	3.98	14.08
VII	7.95	0.00	0.91	0.00	0.00	3.36	12.22
IX	7.34	0.60	0.31	0.00	0.00	4.59	12.84
XII	11.01	0.92	0.31	0.00	0.00	4.89	17.13
XIV	7.95	1.22	0.00	0.00	0.00	1.22	10.39
Total	63.00	5.50	3.06	0.00	0.00	28.44	100.00

**Chi-cuadrado Pearson: 16.889<sup>a</sup>, 18 gl, p = 0.531**

**Razón de verosimilitud: 19.419, 18 gl, p = 0.366**

Al aplicar la prueba Chi cuadrado en el cuadro N° 11 con el fin de verificar la dependencia o independencia entre las variables ciclo académico y la escala de satisfacción, el p-valor asociado ("Sig. Asintótica bilateral = 0.531) es mayor que el nivel de significación 0.05, luego se concluye que las variables Ciclo de estudio y Escala de satisfacción son independientes. Lo que nos permite afirmar que la percepción de la escala de satisfacción no es influenciada (que es también corroborado por la razón de verosimilitud  $p = 0.366$ ) por ciclo de estudio.

Presentándose las mayores escalas de satisfacción de la Categoría Clara satisfacción en los ciclos I, III y XII donde los porcentajes corresponden a 10.40 %, 9.48 % y 11.01 % respectivamente. También es posible afirmar que en todos los ciclos existen estudiantes que no definen su grado de satisfacción en relación a la formación académica, aunque los valores porcentuales son pequeños, que no supera el 1 %. La clara satisfacción se encuentra entre los valores 7.34 % a 11.01 % entre los ciclos de estudio.

**Cuadro N° 12**

**Escala de satisfacción en relación a la formación profesional de estudiantes de la Facultad de Medicina Humana de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo, 2008. Clasificado por áreas de enseñanza.**

<b>Área de Enseñanza</b>	<b>SATISFACCION (%)</b>						<b>Total (%)</b>
	Clara Satisfacción	Más satisfecho que insatisfecho	No definida	Más satisfecho que insatisfecho	Clara insatisfacción	Contradictoria	
Ciencias Básicas	28.75	2.76	1.53	0.00	0.00	14.38	47.42
Ciencias Clínicas	26.30	1.52	1.53	0.00	0,00	12.84	42.19
Internado	7.95	1.22	0.00	0.00	0.00	1.22	10.39
<b>Total</b>	<b>63.00</b>	<b>5.50</b>	<b>3.06</b>	<b>0.00</b>	<b>0.00</b>	<b>28.44</b>	<b>100.00</b>

**Chi-cuadrado Pearson: 8.143<sup>a</sup>,                      6 gl,                      p = 0.228**

**Razón de verosimilitud: 9.329,                      6 gl,                      p = 0.156**

Los valores de Chi cuadrado Pearson indican que existe independencia entre las Escalas de Satisfacción y las áreas de enseñanza de Formación Profesional en Ciencias básicas, Ciencias clínicas e Internado médico.

**Cuadro N° 13**

**Niveles de satisfacción en relación con la edad de estudiantes de la Facultad de Medicina Humana de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo. Lambayeque. 2008**

<b>NIVELES DE SATISFACCIÓN</b>	<b>EDAD (AÑOS)</b>			<b>TOTAL (%)</b>
	<b>17 – 21 (%)</b>	<b>22 – 26 (%)</b>	<b>27 – 32 (%)</b>	
Máxima Satisfacción	<b>65.08</b>	<b>65.70</b>	<b>72.42</b>	<b>66.06</b>
Más satisfecho que insatisfecho	<b>5.55</b>	<b>4.07</b>	<b>13.79</b>	<b>5.50</b>
No definido	2.85	2.93	1.34	2.76
Contradictorio	26.52	27.30	12.45	25.68
Más Insatisfecho que Satisfecho	0.00	0.00	0.00	0.00
Máxima Insatisfacción	0.00	0.00	0.00	0.00
<b>TOTAL</b>	<b>100.00</b>	<b>100.00</b>	<b>100.00</b>	<b>100.00</b>

$$p = 0.00000000 \quad (p < 0.05)$$

Se observa un predominio en los estudiantes de 27 a 32 años en el nivel de máxima satisfacción con 72.42 %.

**Cuadro N° 14**

**Niveles de satisfacción en relación al género de estudiantes de la Facultad de Medicina Humana de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo. Lambayeque. 2008**

<b>NIVELES DE SATISFACCIÓN</b>	<b>GÉNERO</b>		<b>TOTAL (%)</b>
	<b>FEMENINO (%)</b>	<b>MASCULINO (%)</b>	
Máxima Satisfacción	68.44	60.66	66.06
Más Satisfecho que insatisfecho	5.20	6.63	5.50
No definido	2.56	3.17	2.76
Contradictorio	23.80	29.54	25.68
Más Insatisfecho Que Satisfecho	0.00	0.00	0.00
Máxima Insatisfacción	0.00	0.00	0.00
<b>TOTAL</b>	<b>100.00</b>	<b>100.00</b>	<b>100.00</b>

$$p = 0.000000019 \quad (p < 0.05)$$

Se observa que tanto los estudiantes del género masculino como los del género femenino refieren tener una máxima satisfacción, con diferencia significativa ( $p < 0.05$ ).

Cuadro N° 15

**Relación entre la Calidad en la formación académica y el Nivel de satisfacción de estudiantes de la Facultad de Medicina Humana de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo. Lambayeque 2008**

Calidad en la formación académica	Nivel de satisfacción   %)												Total (%)	
	Clara Satisfacción		Más satisfecho que insatisfecho		No definido		Más insatisfecho que satisfecho		Clara Insatisfacción		Contradictorio			
Muy inferior														
Inferior					7	2.14					10	3.06	17	5.20
Ni inferior ni superior	25	7.65	8	2.44	1	0.31					83	25.38	117	35.78
Superior	179	54.74	10	3.06	2	0.61							191	58.41
Muy Superior	2	0.61											2	0.61
Total	206	63.00	18	5.50	10	3.06					93	28.44	327	100.00

Chi cuadrado: 191.48     $p = 0.000000$  ( $p < 0.05$ )



El cuadro N° 15 explica la relación entre las variables Calidad en la Formación Académica y el Nivel de Satisfacción de estudiantes de la Facultad de Medicina de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo. Lambayeque. 2008 y con el fin de establecer la relación entre estas dos variables los valores obtenidos se agrupan hasta minimizar las celdas sin valores y que mantengan la lógica de la satisfacción y la calidad (partición de tablas- Justificación formal de Kimball). De acuerdo con esta agrupación se obtiene un valor de Chi cuadrado de 191.48 con un valor  $p = 0.00000$  lo que nos permite afirmar que existe una relación significativa entre las variables Calidad en la Formación Académica y el Nivel de Satisfacción. Demostrando así la hipótesis de la investigación que establecía: “Existe relación considerable entre la calidad en la formación profesional y los niveles de satisfacción de los alumnos de la Facultad de Medicina Humana de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo.

### 3.2 ANÁLISIS Y DISCUSION DE LOS RESULTADOS.

La calidad de la formación profesional concebida por los estudiantes de la Facultad de Medicina Humana, ha sido consolidado con mayor frecuencia de calificativo en los niveles superior con 58.41 % y muy superior con 0.61 % (Cuadro N° 3 ).

Estos valores indican en términos generales que se estaba brindando un servicio educativo que necesitaba ser potenciado en diversos aspectos para una buena formación profesional y excelencia académica que es la meta de la Facultad de Medicina y de la Universidad.

Aunque la Facultad de Medicina Humana había obtenido el Certificado de Acreditación en Junio 2003 y mantenía los estándares mínimos que exigía CAFME, estaba demostrando con el Certificado obtenido en marzo 2006, estar brindando un buen servicio académico, el cual era aceptado parcialmente por los estudiantes, quienes exigían más calidad.

El análisis de la calidad de formación profesional percibida por los alumnos según Ciclo de estudio (Cuadro N° 4) indicaban que hasta el V ciclo el promedio del nivel superior sumado al nivel muy superior es 9.17 que es mayor al percibido por los estudiantes de Ciencias Clínicas cuyo valor promedio es 8.56; indicando que en los primeros existía mejor percepción.

Esto conduce a que cuando se compara los valores de las Áreas de Enseñanza ( Cuadro N° 5 ) el nivel superior sumado al valor del nivel muy superior que es 27.52 percibido por los alumnos de Ciencias Básicas sea mayor al valor de 25.69 percibido por los alumnos de Ciencias Clínicas y ambos valores son mucho mayores a los percibidos por los alumnos del Ciclo Internado.

Sugiere que era necesario reforzar en todos los aspectos académicos y administrativos, Ciencias Clínicas y mucho más al Ciclo Internado en todas sus rotaciones de Cirugía, Pediatría Ginecología- Obstetricia, Medicina y Emergencia.

Así mismo en relación al soporte estructural académico, los estudiantes perciben mejor, sumando los valores superior y muy superior la infraestructura de la Facultad de

Medicina Humana cuyo valor de 56.88% es superior a los valores de equipamiento y biblioteca que son 52.29% y 50.76% respectivamente, indicando que habíamos mejorado bastante en nuestra planta física: aulas, laboratorios y gabinetes, brindando ambientes cómodos para las clases teóricas y prácticas tanto en el Departamento de Ciencias Básicas y en el de Ciencias Clínicas, en especial en el primero. Esto es concordado como parte del ambiente universitario en que se tiene que brindar un ambiente agradable a disposición del alumno para favorecer el proceso de enseñanza aprendizaje (2, 8). Indicaba también que deberíamos mejorar la implementación de la biblioteca.

La calidad percibida por los estudiantes en relación a las funciones docentes que cumple la Facultad de Medicina Humana (Cuadro N° 7), como unidad académica de la UNPRG, están la proyección social y extensión universitaria como la función que era percibida mejor por los estudiantes cuya suma de los valores superior y muy superior es 64.53%, seguida de la organización académica 59.02%, docente con 52.29% y con la actividad de investigación científica que era la menos percibida cuyo calificativo es de 48.32%.

Es meritorio resaltar que los alumnos calificaban la organización académica con 59.02 % el nivel superior más el nivel muy superior

Estos valores significan que la Facultad de Medicina estaba cumpliendo más la función de proyección social reflejada en las actividades de Jornadas de atención médica, con participación estudiantil., talleres de autoestima, campaña de vacunación a todos los estudiantes.

Los resultados citados anteriormente tienen coherencia con los resultados percibidos entre el soporte estructural académico y las funciones básicas del docente, ya que existe un predominio de percepción en el nivel superior(Cuadro N° 6 y 7).

Referente a las funciones de formación profesional: competencias conceptuales, procedimentales y actitudinales (Cuadro N° 8) percibidos por los estudiantes durante su formación profesional, ellos consideraban que las competencias actitudinales eran las mejores percibidas y el calificativo obtenido de la suma de los niveles superior y muy superior de 88.57 %, indicaban una buena formación en valores concordante con las recomendaciones de diversos autores ( 1, 5, 11, 15), y que eran de mucha utilidad

para el desempeño profesional; así mismo indicaban también que la Facultad de Medicina estaba cumpliendo con desarrollar con éxito los indicadores 10.3, 28.1 y 28.2 que exigía el CAFME que estaban referidos al desarrollo de cursos de Ciencias Sociales , Humanidades y Comunicación; así como el conocimiento de los aspectos éticos y legales del ejercicio profesional. Éstos son de vital importancia porque ayudan a la formación integral con tendencia a una cultura de práctica Ética y Deontología profesional.

Es importante también resaltar la buena apreciación estudiantil de las competencias conceptuales cuyo valor de 74.46% (suma de los niveles superior y muy superior) indicaban que existía preocupación de los docentes por brindar conocimientos teóricos pertinentes y actualizados de las Ciencias Médicas de acuerdo al avance científico y tecnológico mundial.

Mientras que el regular calificativo de las competencias procedimentales cuyo valor era de 54.44%, sugiere que faltaban desarrollar mayor cantidad y calidad de actividades prácticas que, junto con lo conceptual, apunten a la mejora académica.

En tal sentido, cuando se analiza el consolidado de los niveles superior y muy superior que reflejan calidad de formación profesional según el soporte estructural académico , las funciones básicas del docente y las funciones de formación profesional (Cuadro 9 ) cuyos valores son 53.31 %, 56.04 % y 72.47 % respectivamente, ratifican la mayor percepción del estudiante para la formación profesional, indicando al mismo tiempo una mayor dedicación de la Facultad en este punto.

El consolidado promedio de 60.61 % de calidad percibido por los estudiantes (Cuadro N° 9) es considerado como un valor regular e indica que la Facultad de Medicina Humana tenía que mejorar su desarrollo curricular. Aún así, con este valor calificado por los estudiantes, la Facultad de Medicina Humana adquirió el Certificado de Acreditación, esto se explica porque la CAFME exigía valoraciones cuantitativas y no cualitativas en todos sus indicadores, mientras que la apreciación del estudiante era cualitativa.

Todo lo valorado por los estudiantes en relación a la percepción de la calidad de formación profesional cuyo valor promedio de 60.61 %, era concordante con el nivel de clara satisfacción de 63 % (Cuadro N° 10) respondido por todos ellos, pero cuando lo analizamos por áreas de enseñanza (cuadro N°12) observamos que los alumnos del área de Internado eran los más insatisfechos que es concordante con lo opinado en su nivel de calidad en la formación profesional

Estaban más satisfechos los estudiantes de 27 a 32 años de edad con 72.42%, seguido de los de 22 a 26 años de edad con un 65.70%(Cuadro N° 13).

En lo referente al género, las mujeres estaban más satisfechas 68.44 %, sobre los hombres 60.66% (Cuadro N° 14); indicando que existió coherencia lógica en la metodología y respuesta de los estudiantes en la aplicación del instrumento.

En el análisis del cuadro N° 15, observamos que existe una relación significativa entre las variables Calidad en la formación Académica y el Nivel de Satisfacción, demostrando nuestra hipótesis que establecía que existía relación considerable entre calidad en la formación profesional y los niveles de satisfacción de los alumnos de la Facultad de Medicina Humana de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo

### 3.3 PRESENTACION DEL MODELO TEÓRICO

Si consideramos los principios de **Calidad, Eficacia y Eficiencia** como elementos fundamentales para el posicionamiento de una empresa de servicios educativos universitarios, entonces era necesario realizar diversas mediciones entorno a estas características que al final servirían de indicadores para tomar decisiones gerenciales por parte de las autoridades universitarias de las Facultades de Medicina con el fin de aplicar nuevos rumbos en relación a la formación del futuro médico.

En la actualidad, el servicio es una de las palancas competitivas de los negocios. Prácticamente en todos los sectores de la economía se considera el servicio al cliente como un valor adicional en el caso de productos tangibles y por supuesto, es la esencia en los casos de empresas de servicios como las educativas que brinda la Facultad de Medicina Humana de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo.

Las empresas se deben caracterizar por el altísimo nivel en la calidad de los servicios que entrega a los clientes que nos compran o contratan. La calidad de los servicios depende de las actitudes de todo el personal que labora en la organización. El servicio es en esencia, ayudar a otra persona en la solución de un problema o en la satisfacción de una necesidad.

El servicio educativo y especialmente el relacionado a la formación profesional, necesita establecer modelos que lo lleven a una medición de los niveles de satisfacción de los principales actores que reciben el servicio: los alumnos (cliente externo), los docentes (cliente interno), que brindan el servicio y los que sustentan el servicio al cliente externo.

Una educación de calidad exige sistemas de evaluación y auto evaluación que permitan medir el logro de los estudiantes, el avance de los docentes, el impacto de acciones y programas.

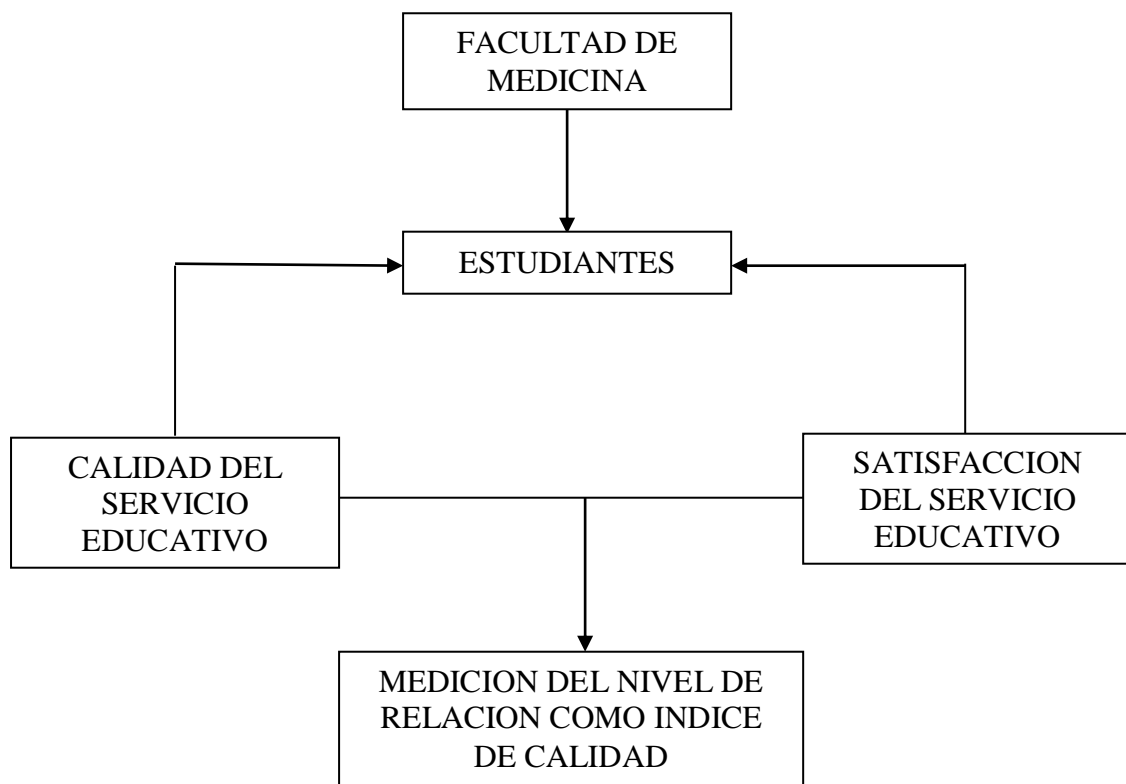
Para medir la Calidad en la formación profesional y nivel de satisfacción de los estudiantes de la Facultad de Medicina Humana de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo, Lambayeque 2008 se planteó la interrogante **¿Cuál es el nivel de satisfacción de los estudiantes de la Facultad de Medicina de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo, Lambayeque 2008 ?**.

La respuesta a esta interrogante permitirá establecer un modelo que admita determinar la calidad del servicio educativo y de formación profesional en la universidad. Así, la escala modificada Servqual determina la calidad del servicio educativo y el Test de Iadov especifica la satisfacción del servicio por parte del usuario, en este caso, el estudiante universitario.

Mediante una tabla de contingencia entre estas dos variables se llega a establecer la existencia de relación. ¿Por qué este enfoque?, porque siempre que se habían realizado estudios de calidad de servicio, la medición de la calidad en forma indirecta establecía el nivel de satisfacción, entonces en nuestro modelo teórico además de medir la calidad del servicio, utilizamos un cuestionario adicional (test de Iadov) que determinó el nivel de satisfacción del servicio. Aseverando que existe la posibilidad que se tenga un servicio de cierto nivel de calidad y que los niveles de satisfacción no sean equiparados entre si.

Que exista relación entre estas dos variables es correcto como así se demuestra en el presente estudio. Pero es necesario medir independientemente los niveles de calidad y los niveles de satisfacción ya que “*no siempre* los servicios con niveles de calidad adecuados determinan un nivel alto de satisfacción”.

MODELO TEORICO: RELACION ENTRE LA CALIDAD DE SERVICIO  
EDUCATIVO Y SATISFACCION DEL USUARIO





## CONCLUSIONES

Se concluye que:

1. Existe un alto grado de relación entre los niveles de calidad de la formación profesional de los estudiantes de la Facultad de Medicina Humana de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo y sus niveles de satisfacción.
2. Los niveles de satisfacción varían significativamente en relación a la edad y al género, siendo estas: la de género femenino 68.44% y género masculino 60.66%.  
 $p: > 0.05$
3. Los niveles de calidad en la formación profesional de los estudiantes de la Facultad de Medicina Humana de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo de Chiclayo tienen una tendencia hacia el nivel superior.
4. Los niveles de satisfacción de los estudiantes de la Facultad de Medicina Humana de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo respecto a la formación académica profesional indican una clara satisfacción.

## **RECOMENDACIONES**

A efectos de mejorar la calidad y por ende la percepción y el nivel de satisfacción del alumnado de la Facultad de Medicina Humana de la U.N.P.R.G, se propone:

1. Diferenciar con precisión los procesos de medición de la calidad y la satisfacción por ciclo de estudio a fin de establecer criterios que mantengan un estado de calidad homogéneos evitando la tendencia de percepción de la calidad a valores menores al incrementar el ciclo de estudio como se muestra en esta investigación.
2. Aplicar una encuesta semestral de satisfacción del usuario y medición de la calidad, para conocer las apreciaciones de los alumnos y poder tomar medidas correctivas correspondientes
3. Considerando que la satisfacción disminuye de acuerdo al área de enseñanza alcanzado (Ciencias Básicas, Ciencias Clínicas e Internado respectivamente) se recomienda desarrollar las mediciones de calidad y satisfacción de manera sistemática al término de cada una de las áreas dadas anteriormente.
4. Respecto a la existencia de una correlación alta, nos permite recomendar que al desarrollar mediciones de calidad y satisfacción, no se limite a valorar la satisfacción sólo con mediciones de calidad sino que se aplique instrumentos que determinen también el grado de satisfacción

## REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS.

1. CARRERAS, L.L. y otros. 1999. ("Cómo educar en valores morales"). Textos, Recursos Técnicas, 7ma edición. Ed. Narcea.
2. CASTILLO, P. 2004, **Motivación y clima laboral en personal de entidades Universitarias**. Tesis de Licenciatura. Universidad Ricardo Palma.
3. COLTON, T. 1979, **Estadística en Medicina. (1ª. Edición), Barcelona. España. Salvat Editores, S.A.**
4. CONSEJO NACIONAL EN CIENCIA Y TECNOLOGIA, 1997. **Estudio Sistémico de la realidad nacional en ciencia y tecnología**. Resumen ejecutivo.
5. CUMBRE IBEROAMERICANA DE MEDICINA FAMILIAR, Sevilla, España, 14-17 Mayo 2002. **La formación médica en el pregrado**
6. DELGADO, A., LÓPEZ, L.A., LUNA DEL CASTILLO, JD. 1997. **Influence of the organizational model on user satisfaction**. Atención Primaria.
7. FERRAN, A.M. 2001, **SPSS Para Windows. Análisis estadístico. (1ª. Edición)**, Madrid: McGraw - Hill/Interamericana de España, S.A.U.
8. FOSCA, C. 2003. **Gestión de la calidad universitaria**. Dirección Académica de Planeamiento y Evaluación. Pontificia Universidad Católica del Perú.

- 9.- GONZALVES, PE., MINDERLER, JJ., TOMPKINS, DL. 1995 **A patient satisfaction survey: a basis for changing delivery of services**. Mil Med,
- 10.-HERNADEZ, S.R. y otros. (2003), **Metodología de la Investigación**. 3ª Edición, McGraw-Hill Interamericana.
- 11.-KRAFTCHENKO, O. 2002. "Los valores desde la perspectiva del enfoque histórico-cultural, un aporte teórico-metodológico para su estudio y formación".**Curso Regional Pedagogía Fundamental**. CEPES, U. H.
- 12.- LABORIN, J. F., PAEZ, R. 2000. **Escuela de Psicología** .Universidad del Noroeste. Sonora. México.
- 13.-LIMACHE GARCIA, A. 2003. "Percepción que tienen los estudiantes de la enseñanza del proceso de atención de Enfermería según niveles de formación". **Escuela Académico Profesional de Enfermería de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos**.
- 14.-LÓPEZ BOMBINO, L. R. 2002, "Valores a formar desde nuestra realidad social: una proposición teórica". **Ética y Sociedad**, Tomo 2, pp.19-34, Ed. Félix Varela.
- 15.-LÓPEZ BOMBINIO, L. R.2003. "La formación de valores: mínimo enfoque de un gran problema" **Ética y Sociedad** Tomo 1, pp. 1-18. Ed. Félix Varela.

- 16.-MARK, T. O. CONNEL, M. 2006. “La Medida de la Calidad de la instrucción y mejora, costo-efectividad, y la Satisfacción del Paciente en el Estudiante de Educación Médica”. **La Experiencia de UME-21-USA**. Vol. 36, Suplemento de enero.
- 17.-MEDINA, J. L, SALVADOR, B. “Plan de la Calidad de las Universidades. Cuestionario de evaluación de los servicios”. **Comisión de Coordinación Técnica del II Plan de Calidad de las Universidades Españolas**.
18. -NIZAMA, M., 2002. “Humanismo Médico”. **Rev. Soc. Perú. Med. Interna** vol. 15, N° 01 Lima
- 19.- ORACION, M. 2005, “Educación en valores. La construcción de la ciudadanía en siglo XXI”. **Organización de estados americanos para la educación, la ciencia y la cultura**.
- 20.- PERALES, C. y otros. 2003. “Estudio comparativo de salud mental en estudiantes de Medicina de dos universidades estatales peruanas”. **Anales de la Facultad de Medicina. UNMSM**. Facultad de Medicina ISSN. Versión electrónica: 1609-9419. 2003; 64 (4): 239-246
- 21.-QUIJANO, V. Satisfacción del cliente: Ecuación incompleta todavía.  
[www.abcformación.com](http://www.abcformación.com).

- 22.- REAL ACADEMIA ESPAÑOLA. 2005. **Diccionario de la lengua española. Vigésima segunda edición. Q.W. Editores SAC.**
- 23.- RODRIGUEZ A., HEREDIA A.:2005. Nivel de conocimientos, actitudes y prácticas en normas de bioseguridad en estudiantes de la Facultad de Medicina Humana de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo
- 24.- RUPEREZ, F. 1994 **La gestión de localidad en educación.** Edit. La Muralla.
- 25.- SANABRIA, H. 2002.**Anales de la Facultad de Medicina Universidad Nacional Mayor de San Marcos.** ISSN 1025 – 5583. Vol. 63, N°4.
- 26.- SANABRIA, H.2002. “Deserción en estudiantes de enfermería en cuatro Universidades del Perú”. **Anales de la Facultad de Medicina Universidad Nacional Mayor de San Marcos.** ISSN 1025 – 5583 Vol. 63, N° 4.
- 27.- SANCHO, C. BLASCO, M. J. 1999. ” Análisis de la motivación para el estudio enadultos mayores. **Revista Electrónica de Motivación y Emoción.** ISSN- Departamento Regional de Pernambuco. La gestión de Calidad.
- 28.- SANZ, T. RODRIGUEZ, M. E. 2000, "El enfoque histórico-cultural. Su contribución a una concepción pedagógica contemporánea". **Tendencias Pedagógicas en la Realidad Educativa Actual, Universidad Autónoma Juan Misael Saracho, Tarija, Bolivia.**

- 29.- SARTURNO, J. 2002. Methods of user participation in the evaluation and Improvement of the quality of health services. **Rev. Esp. Salud Pública**, 69(2): 163-75.
- 30.- SENAI Departamento Regional de Pernambuco. “La gestión de calidad en el el SENAI. Recife, 2000. **Presentada en el Seminario Internacional de Gestión de Calidad, Lima, 2000.** <http://www.cinterfor.org.uy>.
- 31.- ZAS ROS, B. 2004. “La satisfacción como indicador de excelencia en lacalidad de los servicios de salud”. [Psicologiacientifica.com](http://Psicologiacientifica.com)

## **ANEXOS**



## ANEXOS

### UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO FACULTAD DE MEDICINA HUMANA

#### ANEXO 1

#### CALIDAD EN LA FORMACIÓN PROFESIONAL Y SU RELACION CON EL NIVEL DE SATISFACCION DE LOS ESTUDIANTES DE LA FACULTAD DE MEDICINA HUMANA DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO, LAMBAYEQUE 2008

Fecha: . . . . . Edad: . . . . . Sexo: ☐ M ☐ F  
Fecha de ingreso a la Facultad: . . . . .  
Año de Estudio: . . . . . Ciclo Académico: . . . . .

#### CUESTIONARIO PARA MEDICION DE LA CALIDAD DE FORMACIÓN PROFESIONAL

Se presenta un conjunto de preguntas que deben ser respondidas con mayor sinceridad, marcando una aspa (x) en el casillero correspondiente para mejorar el proceso de Enseñanza – Aprendizaje. La puntuación se establece 1, 2, 3 ,4 y 5 donde 1 y 2 representa niveles inferiores de calidad, 3 ni inferior ni superior, 4 y 5 niveles superiores de calidad

Nº	ITEMS					
V 1 Inf	Las condiciones de las aulas y laboratorios son adecuadas para la docencia	1	2	3	4	5
V 2 Inf	La planta física es cómoda y acogedora	1	2	3	4	5
V 3 Eq	El equipamiento de las aulas, salas de informática, etc. es moderno y operativo	1	2	3	4	5
V 4 Eq	El equipamiento de laboratorios garantiza el desarrollo de clases prácticas	1	2	3	4	5
V 5 Bib	El ambiente de la biblioteca brinda condiciones para el estudio	1	2	3	4	5
V 6 Bib	La biblioteca apoya con bibliografía actualizada y oportuna	1	2	3	4	5
V 7 Bib	La facultad facilita el acceso directo a Internet	1	2	3	4	5
V 8 Doc	Los docentes motivan y fomentan la participación personal y grupal en los estudiantes	1	2	3	4	5
V 9 Doc	Los criterios y procedimientos de evaluación son adecuados para conocer lo que han aprendido los estudiantes ( Evalúa objetivos y contenidos del silabo )	1	2	3	4	5
V 10 Doc	Los docentes demuestran que conocen los criterios y procedimientos de evaluación	1	2	3	4	5
V 11 Doc	El material docente utilizado es útil para los estudiantes	1	2	3	4	5

V 12 Doc	El profesorado tiene un nivel de conocimientos teóricos	1	2	3	4	5
V 13 Doc	El profesorado tiene un nivel suficiente de conocimientos prácticos	1	2	3	4	5
V 14 Doc	Los docentes transmiten y explican adecuadamente sus conocimientos con claridad suficiente (Aplicación de Métodos de Enseñanza adecuados y actualizados)	1	2	3	4	5
V 15 Doc	Los docentes brindan Asesoría Académica a solicitud de los estudiantes	1	2	3	4	5
V 16 Doc	Durante su Práctica Hospitalaria ha aprendido a realizar trámites de Referencia y Contrarreferencia de pacientes	1	2	3	4	5
V 17 Doc	Los docentes están disponibles para dar Consejería al alumno cuando es necesario.	1	2	3	4	5
V 18 Doc	Los docentes están disponibles para dar Tutoría al alumno cuando es necesario	1	2	3	4	5
V 19 PSo	Los docentes realizan Proyección Social con participación de los estudiantes	1	2	3	4	5
V 20 Inv Cien	Ha sido convocado por la Facultad Medicina /SOCIEM para participar en Proyectos de Investigación	1	2	3	4	5
V 21 Inv Cien	Si realiza investigación, ha recibido apoyo de la Facultad de Medicina	1	2	3	4	5
V 22 OAc	Los horarios de clases son adecuados a las necesidades de los estudiantes	1	2	3	4	5
V 23 OAc	El número de estudiantes por profesor para las clases teóricas es adecuado para su aprendizaje	1	2	3	4	5
V 24 OAc	El número de estudiantes por profesor para las prácticas de laboratorio por Asignatura es adecuado para su aprendizaje	1	2	3	4	5
V 25 OAc	El número de estudiantes por profesor para Conferencias ó Disertaciones en aula ó auditorio es adecuado	1	2	3	4	5
V 26 OAc	El número de estudiantes por profesor para Prácticas Clínicas es adecuado para su aprendizaje	1	2	3	4	5
V 27 Con	Durante su formación se estimula el desarrollo de capacidades de los estudiantes	1	2	3	4	5
V 29 Proc	El Docente mantiene coherencia de sus clases con el contenido del silabo respectivo	1	2	3	4	5
V 30 Proc	En el Plan de Estudios existe una distribución adecuada de contenidos teóricos y prácticos	1	2	3	4	5
V 31 Proc	Las Asignaturas de formación general han producido cambios de conducta positivos en su formación	1	2	3	4	5
V 32 Proc	Las Asignaturas de Ciencias Básicas Profesional( Ciencias básicas ) han producido cambios de conducta positivos en su formación	1	2	3	4	5
V 35 Act	La puntualidad, responsabilidad y asistencia de los Docentes en función de la distribución , tiempo y tareas académicas son:	1	2	3	4	5
V 33 Doc.	En el Internado médico: recibió información detallada para la elaboración correcta de la Historia Clínica	1	2	3	4	5

V 36 Eq.	En el Internado médico los resultados de los exámenes auxiliares de diagnóstico fueron oportunos, confiables y completos para un eficiente diagnóstico	1	2	3	4	5
V 37 Doc	En el Internado Médico durante su rotación por los diferentes Servicios recibió el apoyo de sus Profesores	1	2	3	4	5
V 34 Proc	Los conocimientos adquiridos en Ciencias Básicas y Ciencias Clínicas son adecuados para el desenvolvimiento de la práctica pre profesional del Internado	1	2	3	4	5
V 38 OAc	En el Internado Médico durante su rotación por los diferentes Servicios su comportamiento fue:	1	2	3	4	5
V 39 Con	¿En el internado médico que nivel de conocimiento aplicó en relación con los pacientes?	1	2	3	4	5
V 40 Con	En el internado médico la explicaciones orales mediante la presentación é informe de evolución diaria de los pacientes son completos, precisos, ordenados y claros	1	2	3	4	5
V 41 Con	En el internado médico ¿Cual ha sido su nivel de autoformación adquirida?	1	2	3	4	5
V 42 Proc	En su Internado Médico el tratamiento para cada patología fue completo, precisa é integral	1	2	3	4	5
V 43 Proc	En su Internado Médico cual fue el nivel de aplicación de los procedimientos técnicos médico quirúrgicos	1	2	3	4	5
V 44 Proc	En el internado médico tubo oportunidad para el manejo de equipos biomédicos ¿	1	2	3	4	5
V 45 Proc	En el internado médico los informes médicos elaborados fueron oportunos, sistemáticos y completos	1	2	3	4	5
V 46 Act	En el internado médico ¿ Cual fue el nivel de relación Interno – Paciente?	1	2	3	4	5
V 47 Act	En el internado médico, ha adquirido responsabilidad y hábito, de trabajo	1	2	3	4	5

Sugerencias adicionales.-

.....  
 .....

Firma del Juez Experto:

PUNTAJE DE LOS NIVELES DE CADA INDICADOR Y CALIFICACION DE LA CALIDAD

Puntuación	Niveles de calidad
Igual Mayor 0 – Menor 1	Muy inferior
Igual Mayor 1 – Menor 2	Inferior
Igual Mayor 2 – Menor 3	Ni inferior, ni superior
Igual Mayor 3 – Menor 4	Superior
Mayor igual 4	Muy superior

Bib: Biblioteca

Inf: Infraestructura

Eq: Equipamiento

Doc: Docente

O. Ac: Organización académica

Inv Cien: Investigación Científica

P.So: Proyección social

Con: Conceptual

Proc: Procedimental

Act : Actitudinal

UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO

FACULTAD DE MEDICINA HUMANA

ANEXO II

**“CALIDAD EN LA FORMACIÓN PROFESIONAL Y SU RELACION CON EL NIVEL DE SATISFACCION DE LOS ESTUDIANTES DELA FACULTAD DE MEDICINA HUMANA DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO. LAMBAYEQUE 2008.**

Nombre:. . . . . Fecha:. . . . .  
Fecha de ingreso a la Facultad:. . . . . Código:. . . . .  
Año de Estudio:. . . . . Ciclo Académico:. . .

**CUESTIONARIO PARA LA MEDICIÓN DEL NIVEL DE SATISFACCIÓN**

**Test de ladov**

1.-¿Quisiera estudiar en otro centro de educación superior donde se realiza la enseñanza de la Medicina?

Si\_\_\_\_ No \_\_\_\_

2.-¿Si tuviera la posibilidad de elegir de nuevo la carrera, elegiría nuevamente Medicina Humana?

Si\_\_\_\_ No\_\_\_\_

3.-¿Cómo evalúa su futura profesión dirigida como Médico Cirujano?

- a. \_\_\_\_ me gusta mucho
- b. \_\_\_\_ me gusta más de lo que me disgusta
- c. \_\_\_\_ me es indiferente
- d. \_\_\_\_ me disgusta más de lo que me gusta.
- e. \_\_\_\_ no me gusta nada

Sugerencias adicionales.-

.....  
.....  
.....  
.....

Firma del Juez Experto:

## ANEXO III

### LA TECNICA DE IADOV

La técnica de V.A. Iadov en su versión original fue creada por su autor para el estudio de la satisfacción por la profesión en carreras pedagógicas, Kuzmina N,V (1970). Esta técnica fue utilizada por Gonzáles, V (1989) para evaluar la satisfacción por la profesión en la formación profesional pedagógica y explicada la metodología para su utilización en 1994.

La técnica de V. A. Iadov está conformada por tres preguntas cerradas para evaluar la satisfacción en los estudiantes de la Facultad de Medicina.

La técnica de Iadov constituye una vía indirecta para el estudio de la satisfacción, ya que los criterios que se utilizan se fundamentan en las relaciones que se establecen entre las preguntas cerradas que se intercalan dentro de un cuestionario (preguntas 1, 2 y 3 del cuestionario que se muestra en el anexo II) y cuya relación el sujeto desconoce. Estas tres preguntas se relacionan a través de lo que se denomina el “cuadro lógico de Iadov”

Cuadro Lógico de V.A. Iadov  
( 2008)

	1. ¿Quisiera estudiar en otro centro de educación superior donde se realiza la enseñanza de la medicina?								
	NO			NO SE			SI		
3. ¿Cómo evalúas tu futura profesión como medico cirujano?	2. ¿Si tuvieras la posibilidad de elegir de nuevo la carrera, elegirías esta profesión?								
	SI	NO SE	NO	SI	NO SE	NO	SI	NO SE	NO
Me gusta mucho	1	2	6	2	2	6	6	6	6
Me gusta más de lo que me disgusta	2	2	3	2	3	3	6	3	6
Me es indiferente	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Me disgusta más de lo que me gusta	6	3	6	3	4	4	3	4	4
No me gusta nada	6	6	6	6	4	4	6	4	5
No sé	2	3	6	3	3	3	6	3	4

El número resultante de la interrelación de las tres preguntas nos indica la posición de cada sujeto en la escala de satisfacción. La escala de satisfacción es la siguiente:

1. Clara satisfacción
2. Más satisfecho que insatisfecho
3. No definida
4. Más insatisfecho que satisfecho
5. Clara insatisfacción
6. Contradictorio

La técnica planteada incluye tres ítems abiertos que de alguna manera van a permitir completar la información y precisar algunos matices: El análisis pormenorizado de dichos datos nos permitirá extraer información que servirá para la toma de decisiones posteriores.