



UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE CHIRIQUÍ
FACULTAD CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN
DOCTORADO EN CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN



TÍTULO

**FORMACIÓN ACADÉMICA DEL TÉCNICO MÉDICO: CALIDAD
PROFESIONAL Y NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS ESTUDIANTES EN LA
LICENCIATURA EN TECNOLOGÍA MÉDICA DE LA UNIVERSIDAD
AUTÓNOMA DE CHIRIQUÍ, JUNIO – DICIEMBRE 2021**

PRESENTADO POR:

DOCTORANDO: ALEXIS A. UREÑA F.

CIP: 4-723-2112

PROFESOR ASESOR: DOCTORA SHERTY PITTI

CIP: 4-719-70

**TESIS DOCTORAL PARA OPTAR PARA EL GRADO
DOCTOR EN CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN**

CIUDAD DE DAVID, PROVINCIA DE CHIRIQUÍ

REPÚBLICA DE PANAMÁ

-ABRIL 2024-

HOJA DE TRIBUNAL

DRA. SHERTY PITTI

DR. MAIR SITTON

DRA. ROSA MORENO

Dedicatoria

A Dios, por darme la oportunidad de cumplir esta nueva meta y, por acompañarme en cada momento de mi vida.

A mi esposa Dionisia y mis hijos Alexis, Adrián y Amir, con todo mi amor, por ser ustedes la principal fuente de felicidad y alegría en mi vida, que con sus ocurrencias y travesuras también contribuyen en la construcción de un mundo más interesante y pleno de emociones,

A mis padres Alexis y María, por su amor incondicional y ser ejemplo de superación y perseverancia

Con cariño

Alexis

Agradecimiento

A Dios, Padre Misericordioso, por todas sus bondades, por brindarme la fortaleza y la inspiración para culminar con éxito una etapa más en mi superación profesional y académica.

A la Doctora Sherty Pittí, Directora de tesis, por sus atinados consejos, por el profesionalismo con el que supo dirigir y guiar la investigación, por su paciencia y por compartir generosamente sus valiosos conocimientos durante todo el proceso de la investigación científica.

Gracias

Alexis

Índice General

Dedicatoria	iii
Agradecimiento.....	iv
Índice de Tablas.....	x
Índice de Gráficas:.....	xv
Resumen	xix
Summary.....	xxii
Introducción.....	xxv
1. CAPÍTULO. Marco Introductorio.....	29
1. 1 Diagnóstico Situacional del Problema.....	29
1. 2 Antecedentes.....	31
1. 3 Aspectos Generales.....	34
1.3.1 Diagnóstico Situacional.....	34
1.3.2 Delimitación	35
1.3.3 Supuestos Generales.....	36
1. 4 Objetivos.....	36
1.4.1 Objetivo General.	36
1.4.2 Objetivos Específicos	36
1. 5 Definición de Variables.....	37
1. 6 Limitaciones o Restricciones.....	40
1. 7 Justificación.....	40
2. CAPÍTULO. Marco Teórico	43

2.1 Modelo de Calidad Educativa para la Satisfacción Estudiantil.....	43
2.2 Origen de la Evaluación de la Calidad.....	48
2.2.1 Concepto de Calidad Educativa.....	50
2.2.2 La Calidad en el Primer Plano de la Agenda Educativa.....	51
2.2.2.1 Distintos Enfoques de la Calidad.....	51
2.3 La calidad de la Educación Superior.....	53
2.3.1 Modelos de Gestión de Calidad.....	54
2.3.2 Modelo Propuesto por SICEVAES como Guía para la Evaluación de Carreras Universitarias.....	56
2.3.3 Marco Normativo para la Evaluación de la Calidad	58
2.3.3.1 Normas ISO 9001:2015. Sistemas de Gestión de la Calidad.....	59
2.4 Perfil del Tecnólogo Médico.....	60
2.4.1 Campo Laboral	61
2.4.2 Competencias Específicas del Egresado de Tecnología Médica.....	61
2.4.3 La Educación con la Formación del Tecnólogo Médico.....	62
2.5 Satisfacción del Estudiante como Principio de la Gestión de Calidad en la Educación Superior.	63
2.5.1 Los Estudiantes como Clientes en la Educación	63
2.5.2 Indicadores de la Satisfacción de Necesidades de los Estudiantes.....	64

2.5.2.1 Reconocimiento de las Necesidades y Expectativas de los Estudiantes.....	64
2.5.2.2 Demandas de los Mercados Laborales, la Economía y la Sociedad.....	65
2.5.2.3 Estándares de Servicio y Compromiso con los Estudiantes.....	65
2.5.2.4 Sistema de Medición.....	66
2.6 Descripción de Satisfacción en la Educación Superior	67
2.7 Evaluación de las Necesidades de los Alumnos.....	68
3. CAPÍTULO. Aspectos Metodológicos de la Investigación	
3.1 Tipo de Investigación	70
3.2 Población	72
3.3 Descripción de las Técnicas de Recolección Datos	72
3.3.1 Las Técnicas de Recolección de Datos que se Emplearán:	72
3.4 Descripción de Instrumentos.	74
3.4.1 Escala de Likert.	74
3.4.2 Cuestionario.....	75
3.5 Presentación, Análisis e Interpretación de los Datos Obtenidos	75
3.5.1. Datos Obtenidos de la Encuesta de Satisfacción	75
3.5.2 Técnica de Presentación de los Datos.	76
3.5.3. Resultados Obtenidos	76
4. CAPÍTULO. Análisis e Interpretación de los Resultados	78
4.1 Análisis de los Datos	78

4.2 Análisis Estadístico de los Datos.....	105
5. CAPÍTULO. Conclusiones Y Recomendaciones.....	112
Conclusiones.....	113
Recomendaciones	115
6. CAPÍTULO. Propuesta de Satisfacción Estudiantil para la Formación Académica del Tecnólogo Médico hacia la Calidad Profesional de los Estudiantes en la Licenciatura en Tecnología Médica de la Universidad Autónoma de Chiriquí.....	118
Referencias Bibliográficas.....	133
ANEXO A - Encuesta	145
ANEXO B – Consentimiento Informado	159
ANEXO C – Instrumento De Validación.....	161
ANEXO D. Tablas y Gráficos del Análisis de Resultados	165

Índice de Figuras:

Figura 1: Modelo de Calidad del Servicio Educativo.....	44
---	----

Índice de Tablas

Tabla 1. Género de los Estudiantes Encuestados de la Carrera en Tecnología Médica.....	165
Tabla 2. Jornadas de Estudios de la Carrera de Tecnología Médica.	166
Tabla 3. Cantidad de Estudiantes que Cursan los Años en la Licenciatura en Tecnología Médica	167
Tabla 4. Carga Horaria de la Muestra de Estudio de Primero y Segundo año de la Licenciatura en Tecnología Médica de la Universidad Autónoma de Chiriquí.	168
Tabla 5. Carga Horaria de la Muestra de Estudio de Tercero y Cuarto año de la Licenciatura en Tecnología Médica de la Universidad Autónoma de Chiriquí	169
Tabla 6. Carga Horaria de la Muestra de Quinto año de la Licenciatura en Tecnología Médica de la Universidad Autónoma de Chiriquí.....	170
Tabla 7. Participación en Eventos Extracurriculares de los Estudiantes de la Licenciatura en Tecnología Médica: Seminarios	171
Tabla 8. Participación en Eventos Extracurriculares de los Estudiantes de la Licenciatura en Tecnología Médica: Coloquios.....	172
Tabla 9. Participación en Eventos Extracurriculares de los Estudiantes de la Licenciatura en Tecnología Médica: Congresos	173
Tabla 10. Participación en Eventos Extracurriculares de los Estudiantes de la Licenciatura en Tecnología Médica: Cine Debate	174

Tabla 11. Participación en Eventos Extracurriculares de los Estudiantes de la Licenciatura en Tecnología Médica: Talleres	175
Tabla 12. Participación en Eventos Extracurriculares de los Estudiantes de la Licenciatura en Tecnología Médica: Conciertos.....	176
Tabla 13. Participación en Eventos Extracurriculares de los Estudiantes de la Licenciatura en Tecnología Médica: Exposiciones de Arte	177
Tabla 14. Participación en Eventos Extracurriculares de los Estudiantes de la Licenciatura en Tecnología Médica: Competencias Deportivas	178
Tabla 15. Participación en Eventos Extracurriculares de los Estudiantes de la Licenciatura en Tecnología Médica: Conferencias	179
Tabla 16. Participación en Eventos Extracurriculares de los Estudiantes de la Licenciatura en Tecnología Médica: Intercambios	180
Tabla 17. Participación en Eventos Extracurriculares de los Estudiantes de la Licenciatura en Tecnología Médica: Pasantías	181
Tabla 18. Participación en Eventos Extracurriculares de los Estudiantes de la Licenciatura en Tecnología Médica: Redes De Experto	182
Tabla 19. Metodología de Enseñanza Utilizada por los Profesores de la Licenciatura en Tecnología Médica.	183
Tabla 20. Sistema de Evaluación y Seguimiento Aplicado a los Estudiantes en la Licenciatura en Tecnología Médica.	184
Tabla 21. Criterios de Evaluación Utilizado por los Profesores en la Licenciatura en Tecnología Médica.	185

Tabla 22. Conocimiento del Reglamento Institucional de Evaluación de los Cursos en la Licenciatura en Tecnología Médica.	186
Tabla 23. Distribución de las Asignaturas por Semestre en la Licenciatura en Tecnología Médica.	187
Tabla 24. Participación Estudiantil en Actividades de la Licenciatura en Tecnología Médica: Investigación	188
Tabla 25. Participación Estudiantil en actividades de la Licenciatura en Tecnología Médica: Extensión....	189
Tabla 26. Participación Estudiantil en Actividades de la Licenciatura en Tecnología Médica: Congresos.....	190
Tabla 27. Medios de Comunicación donde se da a Conocer la Licenciatura en Tecnología Médica.	191
Tabla 28. Los Procesos de Inserción y Permanencia en la Carrera de Tecnología Médica de la Universidad Autónoma de Chiriquí.....	192
Tabla 29. Reglamentos de Evaluación del Rendimiento Estudiantil en la Carrera de Tecnología Médica de la Universidad Autónoma de Chiriquí.....	194
Tabla 30. Sistema de Evaluación que Aplican los Profesores en los Cursos en la Carrera de Tecnología Médica de la Universidad Autónoma de Chiriquí.....	195
Tabla 31. Deberes y Derechos como Estudiante en la Carrera de Tecnología Médica de la Universidad Autónoma de Chiriquí.....	196
Tabla 32. Deberes y Derechos como Estudiante en la Carrera de Tecnología Médica de la Universidad Autónoma de Chiriquí.....	196

Tabla 33. Acceso a Becas de los Estudiantes en la Carrera de Tecnología Médica de la Universidad Autónoma de Chiriquí.....	198
Tabla 34. Atención Recibida por Reclamos de los Estudiantes en la Carrera de Tecnología Médica de la Universidad Autónoma de Chiriquí.....	199
Tabla 35. Disposición del Tiempo y Espacio Necesario para Realizar las Actividades Propias de la Vida Estudiantil, en la Carrera de Tecnología Médica de la Universidad Autónoma de Chiriquí.....	200
Tabla 36. Servicio Recibido del Personal Administrativo que Atiende en la Carrera de Tecnología Médica de la Universidad Autónoma de Chiriquí.....	201
Tabla 37. Aspectos con el Ambiente Educativo en la Carrera de Tecnología Médica de la Universidad Autónoma de Chiriquí.....	203
Tabla 38. Disponibilidad de Equipo y Material Audiovisual en la Carrera de Tecnología Médica de la Universidad Autónoma de Chiriquí.....	204
Tabla 39. Disponibilidad al Recurso Bibliográfico a los Estudiantes de la Carrera en Tecnología Médica de la Universidad Autónoma de Chiriquí.....	205
Tabla 40. Disponibilidad al Servicio Informático a los Estudiantes de la Carrera en Tecnología Médica de la Universidad Autónoma de Chiriquí.....	206
Tabla 41. Disponibilidad de Aulas y Salones a los Estudiantes de la Carrera en Tecnología Médica de la Universidad Autónoma de Chiriquí.....	207

Tabla 42. Satisfacción de los Estudiantes en el Desarrollo Curricular de la Carrera en Tecnología Médica de la Universidad Autónoma de Chiriquí.....	208
Tabla 43. Satisfacción de los Estudiantes en el Factor Estudiantil de la Carrera en Tecnología Médica de la Universidad Autónoma de Chiriquí.....	210
Tabla 44. Satisfacción de los Estudiantes en la Gestion Académica de la Carrera en Tecnología Médica de la Universidad Autónoma de Chiriquí.....	212
Tabla 45. Satisfacción de los Estudiantes en los Recursos e Infraestructura de la Carrera en Tecnología Médica de la Universidad Autónoma de Chiriquí.....	214

Índice de Gráficas:

FIGURA 1. Género de los Estudiantes Encuestados de la Carrera en Tecnología Médica.....	165
FIGURA 2. Jornadas de Estudios de la Carrera de Tecnología Médica.	166
FIGURA 3. Cantidad de Estudiantes que Cursan los Años en la Licenciatura en Tecnología Médica.....	167
FIGURA 4. Carga Horaria de la Muestra de Estudio de Primero y Segundo Año de la Licenciatura en Tecnología Médica de la Universidad Autónoma de Chiriquí.	168
FIGURA 5. Carga Horaria de la Muestra de Estudio de Tercero y Cuarto Año de la Licenciatura en Tecnología Médica de la Universidad Autónoma de Chiriquí	169
FIGURA 6. Carga Horaria de la Muestra de Quinto Año de la Licenciatura en Tecnología Médica de la Universidad Autónoma de Chiriquí.....	170
FIGURA 7. Participación en Eventos Extracurriculares de los Estudiantes de la Licenciatura en Tecnología Médica: Seminarios	171
FIGURA 8. Participación en Eventos Extracurriculares de los Estudiantes de la Licenciatura en Tecnología Médica: Coloquios.....	172
FIGURA 9. Participación en Eventos Extracurriculares de los Estudiantes de la Licenciatura en Tecnología Médica	173
FIGURA 10. Participación en Eventos Extracurriculares de los Estudiantes de la Licenciatura en Tecnología Médica: Cine Debate	174

FIGURA 11:. Participación en Eventos Extracurriculares de los Estudiantes de la Licenciatura en Tecnología Médica: Talleres	175
FIGURA 12:. Participación en eventos Extracurriculares de los Estudiantes de la Licenciatura en Tecnología Médica: Conciertos	176
FIGURA 13:. Participación en Eventos Extracurriculares de los Estudiantes de la Licenciatura en Tecnología Médica: Exposiciones de Arte	177
FIGURA 14:. Participación en Eventos Extracurriculares de los Estudiantes de la Licenciatura en Tecnología Médica: Competencias Deportivas	178
FIGURA 15. Participación en Eventos Extracurriculares de los Estudiantes de la Licenciatura en Tecnología Médica: Conferencias	179
FIGURA 16:. Participación en Eventos Extracurriculares de los Estudiantes de la Licenciatura en Tecnología Médica: Intercambios	180
FIGURA 17. Participación en Eventos Extracurriculares de los Estudiantes de la Licenciatura en Tecnología Médica: Pasantías	181
FIGURA 18. Participación en Eventos Extracurriculares de los Estudiantes de la Licenciatura en Tecnología Médica: Redes de Experto	182
FIGURA 19. Metodología de Enseñanza Utilizada por los Profesores de la Licenciatura en Tecnología Médica.	183
FIGURA 20:. Sistema de Evaluación y Seguimiento Aplicado a los Estudiantes en la Licenciatura en Tecnología Médica	184
FIGURA 21. Criterios de Evaluación Utilizado por los Profesores en la Licenciatura en Tecnología Médica.	186

FIGURA 22. Conocimiento del Reglamento Institucional de Evaluación de los Cursos en la Licenciatura en Tecnología Médica.	187
FIGURA 23. Distribución de las Asignaturas por Semestre en la Licenciatura en Tecnología Médica.....	188
FIGURA 24. Participación Estudiantil en Actividades de la Licenciatura en Tecnología Médica: Investigación	189
FIGURA 25. Participación Estudiantil en Actividades de la Licenciatura en Tecnología Médica: Extensión.....	190
FIGURA 26. Participación Estudiantil en Actividades de la Licenciatura en Tecnología Médica: Congresos.....	191
FIGURA 27. Medios de Comunicación Donde se da a Conocer la Licenciatura en Tecnología Médica.....	192
FIGURA 28. Los Procesos de Inserción y Permanencia en la Carrera de Tecnología Médica de la Universidad Autónoma de Chiriquí.....	193
FIGURA 29. Reglamentos de evaluación del Rendimiento Estudiantil en la Carrera de Tecnología Médica de la Universidad Autónoma de Chiriquí.....	194
FIGURA 30. Sistema de Evaluación que Aplican los Profesores en los Cursos en la Carrera de Tecnología Médica de la Universidad Autónoma de Chiriquí.....	195
FIGURA 31. Deberes y Derechos como Estudiante en la Carrera de Tecnología Médica de la Universidad Autónoma de Chiriquí.....	197
FIGURA 32. Deberes y Derechos como Estudiante en la Carrera de Tecnología Médica de la Universidad Autónoma de Chiriquí.....	197

FIGURA 33. Acceso a Becas de los Estudiantes en la Carrera de Tecnología Médica de la Universidad Autónoma de Chiriquí.....	198
FIGURA 34. Atención Recibida por Reclamos de los Estudiantes en la Carrera de Tecnología Médica de la Universidad Autónoma de Chiriquí.....	199
FIGURA 35. Disposición del Tiempo y Espacio Necesario para Realizar las Actividades Propias de la Vida Estudiantil, en la Carrera de Tecnología Médica de la Universidad Autónoma de Chiriquí	200

Resumen

La competitividad y las exigencias del mercado laboral demandan profesionales con una formación integral; que tengan las habilidades y destrezas para el mejor desempeño laboral, por otro lado, la Universidad Autónoma de Chiriquí; busca brindar los mejores profesionales a la sociedad con una formación con calidad y que se sientan satisfechos de formación académica. De esta manera puedan ser altamente calificados y competitivos.

En la Universidad Autónoma de Chiriquí se oferta la licenciatura en Tecnología Médica, carrera que ha tenido muy buena aceptación en las instituciones de salud. En este estudio se pretende llevar a cabo un análisis científico, sobre la calidad de la educación universitaria, centrando atención en la satisfacción de los estudiantes en esta licenciatura y la calidad de enseñanza ofrecidas en la Escuela de Tecnología Médica de la Facultad de Ciencias Naturales y Exactas, de la Universidad Autónoma de Chiriquí.

Cabe mencionar que la calidad ofrecida en las instituciones universitarias está directamente relacionada con el nivel de satisfacción de los alumnos. para Farahmandian, Minavand y Afshardost (2013), “los servicios de calidad pueden conducir a la satisfacción de su clientela, por otro lado, la calidad en el servicio educativo antecede a la satisfacción” (p. 15).

La investigación tuvo como objetivo general evaluar el nivel de satisfacción del estudiante en la formación de la licenciatura en Tecnología Médica, mediante la caracterización de la calidad académica percibida por los estudiantes de Tecnología Médica y así determinar los elementos que ejercen mayor influencia en la percepción de los estudiantes sobre la calidad de la formación en esta licenciatura.

La investigación se enmarca en el estudio de tipo cuantitativo, en donde se utilizó la recolección y el análisis de datos para probar las hipótesis establecidas en el problema o la población en estudio, para estas grandes ventajas que tiene este análisis en las variables, con la finalidad de entender la calidad y satisfacción de la educación que reciben los estudiantes, en la licenciatura en Tecnología Médica.

En cuanto a la población objeto de estudio, se tomaron en cuenta todos los estudiantes matriculados en la licenciatura (125), que pertenecen a la Escuela de Tecnología Médica. Las técnicas utilizadas para la recolección de la información fueron las encuestas con escalas de Likert, los resultados obtenidos se muestran a través de cuadros que contienen la variación absoluta y porcentual de las respuestas proporcionadas por los sujetos informantes, utilizando como instrumento de recolección de datos, una encuesta de satisfacción aplicada a los estudiantes matriculados en la licenciatura, en esta fueron presentados diferentes conceptos respecto a los factores que influyen en la calidad académica, resultados que confirman la satisfacción de los estudiantes, en pertenecer a la escuela de Tecnología Médica. También se puede apreciar que, en la parte administrativa y docente, la escuela de Tecnología Médica se vincula de manera incommensurable con los estudiantes en sus inicios y en el desarrollo de los cinco (5) años de la carrera.

La propuesta que surge a través de los resultados obtenidos por medio del instrumento aplicado, como una manera de conocer cómo hay que prepararse para los procesos de autoevaluación y acreditación universitaria de las licenciaturas de salud. Considerando que las instituciones de enseñanza superior se encuentran insertas en un mercado extremadamente competitivo, y que sus objetivos se desarrollan en el escenario

actual, tienen que trascender a la función de desarrollar habilidades, basándose principalmente en conocer más de cerca la evaluación que hace el estudiante sobre su experiencia educativa, para garantizar, entre otros aspectos, mejores resultados académicos, lealtad de los alumnos y ventaja competitiva.

Palabras claves: calidad, satisfacción, estudiantes, competencias, calidad académica, habilidades.

Summary

Competitiveness and the demands of the labor market demand professionals with comprehensive training; who have the skills and abilities for the best job performance, on the other hand, the Autonomous University of Chiriquí; seeks to provide society with the best professionals with quality training and who feel satisfied with their academic training. In this way they can be highly qualified and competitive.

At the Universidad Autónoma de Chiriquí, a degree in Medical Technology is offered, a career that has been very well accepted in health institutions. This study aims to carry out a scientific analysis on the quality of university education, focusing attention on the satisfaction of students in this degree and the quality of teaching offered at the School of Medical Technology of the Faculty of Natural Sciences and Exact, from the Universidad Autónoma de Chiriquí.

It is worth mentioning that the quality offered in university institutions is directly related to the level of student satisfaction. for Farahmandian, Minavand and Afshardost (2013), "quality services can lead to the satisfaction of their clientele, on the other hand, the quality of the educational service precedes satisfaction" (p. 15).

The general objective of the research was to evaluate the level of student satisfaction in the training of the degree in Medical Technology, by characterizing the academic quality perceived by medical technology students and thus determine the elements that exert the greatest influence on the perception of students about the quality of training in this degree.

The research is part of the quantitative studies, where the collection and analysis of data was used to test the hypotheses established in the problem or the population under

study, for these great advantages that our analysis has in the variables, with the purpose of understanding the quality and satisfaction of the education that students receive, in the degree in Medical Technology.

Regarding the population under study, all students enrolled in the undergraduate degree (125), who belong to the school of Medical Technology, were taken into account. The techniques used for the collection of the information were the surveys with Likert scales, the results obtained are shown through tables that contain the absolute and percentage variation of the answers provided by the informants, using as a data collection instrument, a satisfaction survey applied to the students enrolled in the degree, in which different concepts were presented regarding the factors that influence academic quality, results that confirm the satisfaction of the students, in belonging to the Medical Technology school. We can also appreciate that, in the administrative and teaching part, the medical technology school is immeasurably linked with the students in its beginnings and in the development of the five (5) years of the degree.

The proposal that arises through the results obtained through the applied instrument, as a way of knowing how we should prepare ourselves for the processes of self-assessment and university accreditation of health degrees. Considering that higher education institutions are inserted in an extremely competitive market, and that their objectives are developed in the current scenario, they have to transcend the function of developing skills, based mainly on knowing more closely the evaluation made by the student. about their educational experience, to guarantee, among other aspects, better academic results, student loyalty and competitive advantage.

Keywords: quality, satisfaction, students, competencies, academic quality, skills.

Introducción

La Facultad de Ciencias Naturales y Exactas, de la Universidad Autónoma de Chiriquí ofrece programas académicos que deben responder a las expectativas y necesidades a lo que compete la salud en la provincia y más allá. Sin embargo, es común escuchar críticas de los planes de estudios, de la calidad académica, coherencia entre los elementos del currículo, la promulgación de carreras ya saturadas y que, no cuentan con un mercado laboral disponible.

Por otra parte, se ha hablado sobre la necesidad de reforzar, de innovar el vínculo universidad-instituciones de salud, para así enriquecer el currículo universitario; no obstante, no hay un estudio científico para detectar las verdaderas fortalezas, oportunidades, debilidades, amenazas y limitaciones de los planes de estudios en estas áreas.

Actualmente, los países de América Latina, debido al desarrollo constante en las innovaciones y el progreso científico, se enfrentan a un enorme reto donde deben plantearse cambios no solo en aspectos económicos, sociales y políticos, sino también en todos los niveles del sistema educativo debido al desarrollo científico.

En la actualidad, la actividad universitaria conforma un triángulo simbólico cuyos lados son las tres acciones fundamentales: investigación, docencia y extensión (Roble, Cornejo y Speltini, 2007, p. 35).

El propósito de esta investigación es evaluar el nivel de satisfacción del estudiante en la formación de la licenciatura en Tecnología Médica que ofrece la Facultad de Ciencias Naturales y Exactas, mediante la caracterización de la calidad académica percibida por los estudiantes de Tecnología Médica y así determinar los elementos que ejercen mayor

influencia en la percepción de los estudiantes sobre la calidad de la formación en esta licenciatura, es decir, interrelacionar todas esas necesidades y expectativas que reflejan los estudiantes.

La investigación contempla cinco capítulos que se describen a continuación: El primer capítulo comprende el diagnóstico situacional y planteamiento del problema, los antecedentes, la formulación, la justificación, los objetivos, tanto general como específicos y la delimitación de la investigación.

El segundo capítulo establece las teorías que dan fundamento teórico a la investigación. Entre los temas que forman parte de este capítulo están: origen de la evaluación de la calidad, concepto de calidad educativa, la calidad en el primer plano de la agenda educativa, la calidad de la educación superior, perfil del tecnólogo médico, satisfacción del estudiante como principio de la gestión de calidad en la educación superior, indicadores de la satisfacción de necesidades de los estudiantes, evaluación de las necesidades de los alumnos y otros que, a juicio del asesor y del investigador se consideren oportunos.

El tercer acápite describe el tipo de estudio, según el enfoque, el alcance y el diseño de la investigación; las fuentes de información, la población y el diseño muestral. También se describen las técnicas e instrumentos diseñados para la recolección, el análisis y la generalización de la información, se presentan en el tercer capítulo.

El cuarto capítulo corresponde a la presentación y análisis de los resultados, donde se emplearán técnicas de análisis estadísticos, a través de la aplicación de un instrumento

de recolección de datos, el cual fue dirigido a los estudiantes de la Escuela de Tecnología Médica.

Para el análisis e interpretación de los datos, se hace referencia a los objetivos utilizados en el trabajo de investigación, para la elaboración de las preguntas que constituyeron el instrumento de recolección de datos para, evaluar la calidad y la satisfacción del estudiante en la formación de la Licenciatura en Tecnología Médica.

El capítulo cinco corresponde a las conclusiones derivadas de la investigación, así como, las recomendaciones que proyectan contribuir para mejorar el problema planteado.

Finalmente, se presentan las referencias bibliográficas y los anexos, las cuales le dan relevancia, credibilidad y validez científica a la investigación.

CAPÍTULO I

MARCO INTRODUCTORIO

1. Marco Introductorio.

1. 1 Diagnóstico Situacional del Problema.

La gestión de calidad es un indicador fundamental de las posibilidades competitivas de las naciones y de su expresión en los niveles de bienestar de sus respectivas poblaciones. Debido a que la gestión de calidad es actualmente un asunto de gerencia educativa, está en relación directa con los procesos de calidad y la capacidad real de productividad de las personas, ya que depende, en gran medida, de la educación, formación y experiencia profesional. Este proceso gira en torno a un conjunto de capacidades, habilidades y competencias a las cuales resulta indispensable hacerles un seguimiento, porque el desempeño, hoy más que nunca, es un asunto educativo.

En tal sentido, siguiendo los planteamientos de Belamaric, Arrastía, y Cañizares (2001), señalan que “la competitividad de una nación, en la economía del mundo moderno y su nivel de vida, están determinados, en buena medida, por la productividad de su gente” (p. 43).

Esta productividad depende, a su vez, de las capacidades y habilidades obtenidas a través de la educación, el entrenamiento y la capacitación. En consecuencia, las inversiones en educación, desarrollo y evaluación de destrezas se encuentran entre las más importantes para una nación. Así pues, como consecuencia de esta dinámica de competitividad, una institución será exitosa en la medida que proporcione servicios acordes con las necesidades y expectativas de los usuarios (López, 2017, p. 23).

En la actualidad, la actividad universitaria conforma un triángulo simbólico cuyos lados son las tres acciones fundamentales: investigación, docencia y extensión (Roble, Cornejo y Speltini, 2007, p.57). Actualmente, debido al desarrollo constante en las innovaciones y el progreso científico, en los países de América Latina, se enfrentan a un enorme reto donde deben plantearse cambios no solo en aspectos económicos, sociales y políticos, sino también en todos los niveles del sistema educativo.

La universidad, tanto en su figura institucional como en su actividad docente, de extensión y de investigación, se ve en la necesidad de rediseñar y perfeccionar su proceso de gestión de calidad de los servicios educativos:

La mercantilización de la educación y la consecuente identificación de las instituciones educativas como organizaciones empresariales y de los estudiantes como consumidores, llegaron acompañadas de la gestión enfocada hacia la calidad total, cuya teoría define al consumidor o cliente como aquel que recibe el beneficio de los servicios y productos de la organización. (Suárez Zozaya, 2013, p. 34).

Para Jiménez (2011), “la satisfacción del estudiante es el elemento clave en la valoración de la calidad de la educación, ya que refleja la eficiencia de los servicios académicos y administrativos” (p. 75). Esta satisfacción está basada en las unidades de aprendizaje, las interacciones con su profesor y compañeros de clase, así como también con las instalaciones y el equipamiento. La visión del estudiante, producto de sus percepciones,

expectativas y necesidades, servirá como indicador para el mejoramiento de la gestión y el desarrollo de los programas académicos.

1. 2 Antecedentes

La Licenciatura en Tecnología Médica es una carrera que prepara Tecnólogos Médicos, para formar parte indispensable del gran equipo de profesionales de la salud, destacándose en el área de laboratorio clínico de los hospitales públicos y privados, también en policlínicas y centros de atención primaria.

Los requisitos básicos de ingreso a esta licenciatura, es tener título de Bachiller en Ciencias, ya que cuenta con las materias básicas (matemáticas, biología, física, química, etc.) cuyos contenidos se necesitan para facilitar el aprendizaje de los estudiantes. Desde este punto de vista, parten las exigencias y la dedicación académica de los aspirantes al momento que eligen estudiar esta carrera, no se puede obviar que toda carrera del área de la salud requiere de mucho compromiso, dedicación, estudios, vocación y actitudes esenciales, que se adquieren y desarrollan a lo largo de la formación académica.

La formación profesional ha pasado de ser una alternativa para aquellos estudiantes que no tenían nivel suficiente para cursar bachillerato o que no podían aspirar a un estudio de nivel superior, a convertirse en una opción de formación profesional de calidad y con elevados índices de empleabilidad y competitividad. Analizar las motivaciones que guían a los estudiantes hacia el aprendizaje es de gran utilidad para diseñar propuestas de intervención que mejoren la calidad en su desarrollo académico.

A causa de la globalización y el vertiginoso avance tecnológico, se ha podido comprobar la creciente necesidad del ser humano y la sociedad entera, poder mejorar su calidad de vida, su intelecto y las necesidades diarias que exige la sociedad. En los últimos años, la formación y la enseñanza del profesional en el área de salud ha presentado cambios constantes y significativos, llevándolos hacer más competitivos, autodidactas, y más comprometido con su formación académica y desempeño laboral.

Cabe mencionar que Marín Campos (1990), habla de “La investigación educativa como una estrategia para elevar la calidad en la formación del personal de salud” (p. 22), esta investigación señala, que las instituciones educativas tienen la responsabilidad de formar personal altamente calificado, para dar respuesta a las necesidades y demandas sociales en materia de salud.

En efecto el progreso de un país depende en gran medida de la calidad educativa que brinden las universidades, la satisfacción de los estudiantes es un indicador para evaluarla. Cabe señalar que, para la calidad educativa no se puede establecer un concepto universal que aplique a todas las instituciones de educación superior. El término calidad, está presente en todas las acciones y escenarios de la vida cotidiana. La calidad se relaciona con eficacia, eficiencia, un estado de satisfacción, conformidad y servicio.

La calidad es un concepto complejo de definir y tiene distintos significados para todos los sujetos. Por ejemplo, la calidad según Díaz (2008), consiste en “satisfacer los estándares establecidos para los insumos, procesos y, principalmente, resultados” (p. 31).

Así mismo, uno de los conceptos con los que más se relaciona la calidad es con la excelencia, "...la cual supone el compromiso de todos los integrantes de una organización para lograr un producto lo mejor posible, empleando los mejores componentes, la mejor gestión y los mejores procesos" (Miranda, Chamorro & Rubio, 2007, p. 8).

Por otro lado, Pereira en su tesis doctoral (2014), *Educación superior universitaria: calidad percibida y satisfacción de los egresados* señala que la evaluación de la calidad por expertos y la calidad percibida por los beneficiarios del servicio surgieron desde perspectivas diferentes, aunque no tienen por qué entenderse como contradictorias. De hecho, potencialmente pueden complementarse, ofreciendo información de la realidad académica desde aproximaciones distintas, de cara a la mejora del rendimiento institucional en términos de eficacia y eficiencia.

Se observa, que el nivel de satisfacción del estudiante en sus primeros años de estudio, dentro de la carrera (Tecnología Médica) puede verse afectado debido a múltiples factores, entre ellos, el tipo de preparación preuniversitaria (premedia), la procedencia, el nivel socioeconómico y cultural. Este último factor no es una característica física y fácilmente informable, sino que se basa en la integración de distintos rasgos de las personas o sus hogares, cuya definición varía según origen y momentos históricos.

En Panamá, un estudio realizado en el 2018, por la licenciada Itzel Sánchez de Cubilla, *Factores que determinan el rendimiento académico de los estudiantes de viii semestre de la carrera de tecnología médica de la Universidad Latina, sede de panamá. un*

enfoque previo a su práctica profesional, mayo 2018, revela que, en la actualidad, la certificación del profesional de la salud exige la puesta en marcha de nuevas y mejores metodologías, elevando así los estándares de calidad, perfeccionando las técnicas de enseñanza aprendizaje en el aula, elevando los niveles satisfacción del profesionalismo, previo a su práctica profesional.

En la Universidad Autónoma de Chiriquí, República de Panamá, se ofrece la Licenciatura en Tecnología Médica, formando Tecnólogos Médicos por más de diez años, profesionales al servicio de la salud, en el área de la investigación, la docencia y destacándose en distintas áreas del laboratorio clínico; formando egresados competitivos, con un gran nivel de profesionalismo y de calidad, para cumplir con las necesidades y los estándares que se requiera en las diferentes áreas de salud del sector público o privado.

1. 3 Aspectos Generales

1.3.1 Diagnóstico Situacional

En la Licenciatura en Tecnología Médica, en el transcurso o duración de la misma, se debe prestar atención al número significativo de estudiantes reprobados, repitientes y las deserciones. No está claro que influye en los niveles de satisfacción profesional y de calidad académica, como también en las habilidades, competencias y desarrollo profesional en las diferentes áreas donde pueden desarrollarse de acuerdo con su perfil profesional; por esta razón nos llama la atención, ¿Qué influye en la calidad y la satisfacción profesional de los estudiantes de Tecnología Médica en la Universidad Autónoma de Chiriquí? ¿Existen

deficientes o inadecuados hábitos de estudio? ¿Cuál es la calidad profesional que podemos evaluar? ¿Qué porcentaje tendrá la satisfacción profesional de los estudiantes que cursan esta licenciatura? ¿Qué relación existe entre la calidad académica y la satisfacción profesional de los estudiantes? ¿Cuáles son esos elementos que ejercen mayor influencia en la calidad de la formación percibida por los estudiantes? y ¿Qué nivel de responsabilidad tienen los docentes y estudiantes en la calidad y la formación profesional percibida?

1.3.2 Delimitación

La Universidad Autónoma de Chiriquí, fundada en 1995, está ubicada en barrio "El Cabrero", David, Chiriquí, Panamá, cuyas coordenadas son 8°25'59"N 82°27'04"O. En la Facultad de Ciencias Naturales y Exactas, se encuentra la Escuela de Tecnología Médica, la misma cuenta con 125 estudiantes actualmente matriculados, 9 profesores y 1 personal administrativo.

Esta información permitirá poder evaluar, examinar, determinar, detectar aquellos niveles de satisfacción y la escala de calidad profesional que tienen que ver con la enseñanza aprendizaje en la formación profesional de los estudiantes de la licenciatura en Tecnología Médica.

También se puede percibir que otras situaciones de índole pedagógica, socioeconómica y cultural, pueden estar afectando la calidad académica y la satisfacción profesional en nuestros estudiantes de la Escuela de Tecnología Médica.

1.3.3 Supuestos Generales

Se presentan, a continuación, los aspectos generales que integran la investigación.

1.3.3.1. H1: El nivel de satisfacción de los estudiantes de la Licenciatura en Tecnología Médica es de moderado a alto, respecto de los servicios educativos que le ofrece la carrera en la Universidad Autónoma de Chiriquí

1.3.3.2. Ho: El nivel de satisfacción de los estudiantes de la Licenciatura en Tecnología Médica es bajo, respecto de los servicios educativos que le ofrece la carrera en la Universidad Autónoma de Chiriquí

1. 4 Objetivos

En este apartado se presentan los objetivos que guían esta investigación.

1.4.1 Objetivo General.

Evaluar el nivel de satisfacción del estudiante en la formación de la Licenciatura en Tecnología Médica que ofrece la Facultad de Ciencias Naturales y Exactas, mediante la caracterización de la calidad académica percibida por los estudiantes de Tecnología Médica y así determinar los elementos que ejercen mayor influencia en la percepción de los estudiantes sobre la calidad de la formación en esta licenciatura.

1.4.2 Objetivos Específicos

- Diagnosticar el nivel de satisfacción del estudiante en la formación recibida en la Licenciatura de Tecnología Médica.

- Medir la calidad académica percibida por los estudiantes de la Licenciatura de Tecnología Médica.

- Determinar los elementos que ejercen mayor influencia en la calidad de la formación, percibida por los estudiantes de la Licenciatura de Tecnología Médica.

1. 5 Definición de Variables

Calidad: en su definición conceptual, es el conjunto de propiedades inherentes a una cosa, que permite caracterizarla y valorarla con respecto a las restantes de su especie. En lo operacional es el resultado de comparar las expectativas con la percepción del servicio recibido, lo que significa que la medida de la calidad está en la satisfacción de las personas y en el valor de lo que reciben. La efectividad, con relación entre las necesidades y los resultados percibidos, es la única escala válida para medir la calidad.

También se puede mencionar que la calidad es el grado en el que un conjunto de características inherentes a un objeto (producto, servicio, proceso, persona, organización, sistema o recurso) cumple con los requisitos.

Formación Académica: La formación académica es un conjunto de conocimientos adquiridos, los cuales son una herramienta que ayudan a consolidar las competencias que posee un determinado ser humano. La formación académica no debe ser entendida como una simple recepción de datos y acumulación de títulos. Es más bien parte fundamental de

un proceso de crecimiento intelectual que le permite a la persona desarrollar su capacidad analítica y crítica, y al mismo tiempo estar preparado para la resolución de problemas.

Por esta razón, su operacionalización se basa en los elementos que forman parte y a la vez caracterizan dicho proceso de crecimiento intelectual según la UNESCO, entre ellos: ser, saber, hacer y convivir.

Formación profesional: en su definición conceptual, se entienden todos aquellos estudios y aprendizajes encaminados a la inserción, reinserción y actualización laboral, cuyo objetivo principal es aumentar y adecuar el conocimiento y habilidades de los actuales y futuros trabajadores a lo largo de toda la vida. Se enfatiza que es el conjunto de enseñanzas cuya finalidad u objetivo principal es capacitar a las personas, en este caso los estudiantes, para el desempeño de una actividad profesional.

Por esta razón, su definición operacional son los procesos de enseñanza aprendizaje para la formación profesional, están destinados a la adquisición de habilidades y competencias profesionales que permitan a las personas ejercer distintos trabajos de la mejor manera, en el campo laboral que se desarrolle; dicho de otra manera, que a través de la formación teórica y con gran importancia de los procesos prácticos, el estudiante de un ciclo de formación profesional adquiere las capacidades necesarias para cumplir con las expectativas de las empresas.

Satisfacción del estudiante: se puede conceptualizar como el bienestar que experimentan los alumnos, por sentir cubiertas sus expectativas académicas, como resultado de las actividades que realiza la institución para atender sus necesidades educativas. También se puede complementar en lo operacional, que es la apreciación favorable que hacen los estudiantes de los resultados y experiencias asociadas con su educación, en función de la atención a sus propias necesidades y al logro de sus expectativas.

Calidad académica: en su definición conceptual se puede señalar, que es la cualidad que resulta de la integración de las dimensiones de pertinencia, relevancia, eficacia interna, eficacia externa, impacto, suficiencia, eficiencia y equidades, con el compromiso de todos hacia el desarrollo de un proyecto educativo integral, que responda a los múltiples factores que intervienen en el ideal de cada persona al que se asienta.

De esta manera en el ámbito operacional, se orienta hacia la excelencia y el buen ejercicio de la autonomía, con el fin de garantizar el cumplimiento integral de la misión institucional y la formación de personas idóneas para el mundo de la vida y del trabajo, así como la generación y transferencia de conocimientos que contribuyan al desarrollo social y humano.

Calidad profesional: en lo conceptual abarca la adaptación de las exigencias de las necesidades de las personas, tiempos y lugares, como también la incorporación de técnicas

y métodos provenientes del avance científico y la actualización, teórica y práctica, de todos los profesionales.

En lo operacional es el poder utilizar las herramientas del conocimiento en las diferentes tareas, para encontrar soluciones a problemas relacionados con su formación. Las herramientas de un profesional deben ser una demostración de que ha asimilado los conocimientos, que tiene la habilidad y las competencias de utilizar y adaptar los mismos a diferentes circunstancias

1. 6 Limitaciones o Restricciones

Una de las limitaciones, que se pueden encontrar en el estudio, es que los objetos de investigación serán los estudiantes matriculados en la licenciatura en Tecnología Médica.

Otra limitante es que algunos estudiantes no cuentan con equipo multimedia, que no puedan contestar la encuesta digital que tiene que ver con los niveles de satisfacción y las escalas de calidad profesional, ya que es por medio de correo electrónico que se les va hacer llegar la encuesta; se esperan que cuenten con la disponibilidad de información, tiempo, evidencia académicas y didácticas por parte de los docentes.

1. 7 Justificación

Los tecnólogos médicos son profesionales que integran los equipos de salud, colaborando en el diagnóstico clínico, ya sea a través de análisis o procedimientos de exámenes médicos, como en el seguimiento y tratamiento de alguna patología.

Cabe mencionar que pueden existir algunas situaciones que afectan o influyen en la calidad profesional y en los niveles de satisfacción de los estudiantes de la Licenciatura en Tecnología Médica, de la Universidad Autónoma de Chiriquí. Toda licenciatura en la universidad tiene sus requisitos y competencias curriculares que se tienen que cumplir. Por esta razón, las licenciaturas del área de salud, aparte de ser exigentes requieren de vocación y dedicación por parte de los estudiantes.

La satisfacción de los estudiantes se puede conceptualizar como el bienestar que experimentan los alumnos por sentir cubiertas sus expectativas académicas como resultado de las actividades que realiza la institución, para atender sus necesidades educativas. Los estudios sobre satisfacción estudiantil en las universidades se usan como indicadores para evaluar la calidad educativa y son particularmente importantes, porque la satisfacción estudiantil mejora el rendimiento académico

No obstante, esta investigación puede contribuir para continuar analizando los instrumentos disponibles para medir la satisfacción estudiantil, las escalas de calidad y seguir realizando investigaciones que apoyen a otros aspectos que influyen en la calidad académica a través de la formación profesional de los estudiantes.

CAPÍTULO II

MARCO TEORICO

2. Marco Teórico

En el marco teórico, se integran los elementos inherentes al objeto de la investigación y se plantean, en primer lugar, el modelo teórico que se enmarca en el campo de las ciencias de la educación que sustenta la investigación.

2.1. Modelo de Calidad Educativa para la Satisfacción Estudiantil

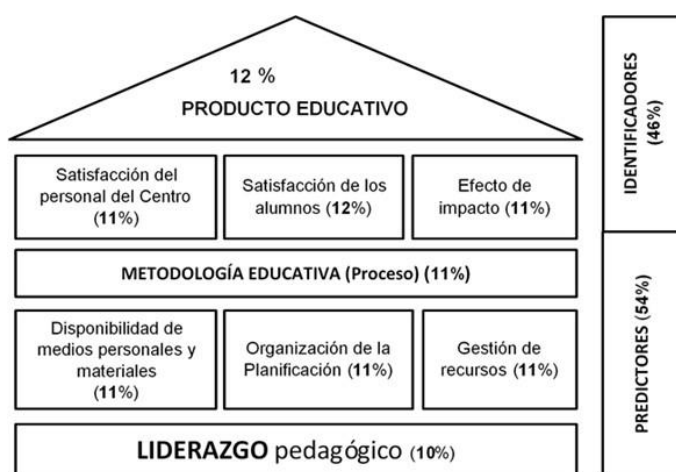
En 2012, Samuel Gento, presidente de la asociación europea de Liderazgo y Calidad de la educación, manifiesta que el objetivo fundamental de los modelos de calidad de una institución educativa es lograr el más alto nivel de satisfacción estudiantil, poniendo principal atención a las necesidades educativas y al logro de las expectativas que se le planteen. Esto es debido que el estudiante es la razón de ser de la existencia de las instituciones educativas y equivale, como en las empresas, al cliente externo. Se le considera cliente interno, en la medida que también es coagente de su educación, asumiendo la parte activa de su aprendizaje. Y esto es porque también está basado en su autoestima, motivación, disciplina, confianza; auto gestionando el conocimiento, tomando decisiones sobre su educación, gestionando sus propios recursos, responsabilizándose de lo que va a aprender y, principalmente, que pueda sustentar, con principios éticos, el valor ante los demás sobre lo que espera de su formación educativa.

Visto de esta manera y de acuerdo con la información de la Figura 1, el nivel de satisfacción estudiantil es uno de los identificadores principales de la calidad del servicio educativo y que para lograr ese fin se hace necesario el buen desempeño del personal del centro educativo y de todas las personas que hacen posible el funcionamiento del centro: personal administrativo, de mantenimiento, la familia y el nivel de satisfacción de los

estudiantes se extiende a los servicios educativos relacionados al proceso de la enseñanza y aprendizaje, infraestructura, mobiliario, máquinas, equipos, materiales, seguridad y salud, la seguridad emocional, la autorrealización personal, el prestigio o reconocimiento, la seguridad económica.

1. Figura

Modelo de calidad del servicio educativo



Nota: Gento (2012)

Desde esta perspectiva, Gento (2012), menciona que la satisfacción estudiantil se enfoca en todo aquello que el estudiante percibe y considera importante, por cada servicio educativo que la institución educativa brinda y el estudiante lo toma en cuenta en el momento preciso de valorar su nivel de satisfacción estudiantil, tomando en cuenta la calidad del servicio educativo, los cuales se mencionan a continuación:

- Calidad del servicio educativo administrativo de la escuela, tiene relación con ser eficientes, amables, corteses y cordiales en todo momento y bajo cualquier circunstancia con todos los estudiantes en las fases de acogida, escucha activa, informativa y asesoramiento, relacionado a la prestación de servicios en carreras profesionales. Así también, durante los procesos de convocatoria, admisión, inscripción y reinscripción de matrículas, traslado a otros programas académicos, altas y bajas de los estudiantes en los niveles y modalidades que imparte el instituto educativo; inscribir y validar el avance de los estudiantes durante toda su etapa formativa, para la entrega de materiales, manuales educativos en forma física o digital, así como la expedición de constancias, certificados y títulos profesionales. Administrar y controlar el archivo documental e histórico académico de los estudiantes y egresados y cómo ayudar de manera rápida a resolver las dudas, las quejas y los reclamos.

- Calidad del servicio educativo del docente de teoría y del docente de taller, tiene relación con los procedimientos utilizados en los procesos de enseñanza y aprendizaje, a partir de crear un clima de confianza, con valores, con autoestima, respetando los conocimientos previos de los estudiantes e induciéndolos progresivamente al logro de las competencias educativas. Así, tanto la tecnología específica y la práctica de taller van de la mano y requieren dominio pedagógico y el manejo correcto de los materiales, máquinas, equipos, uso de los medios audiovisuales: Como también acción de tutoría, sistema de evaluación, participación, el relacionado a su clase de teoría y de taller, etc.

- Calidad del servicio educativo del monitor de empresa; tiene relación con el desarrollo oportuno de la formación práctica del estudiante en la empresa de prácticas, para

lo cual contará con infraestructura, máquinas, equipos, materiales y un proceso productivo real. Además, la empresa brinda al estudiante practicante la guía de un monitor con mucha experiencia en su profesión, quien tiene la capacidad de planear el plan específico del aprendizaje del estudiante, que son un listado de tareas fundamentales, de acuerdo con la carrera profesional.

Calidad educativa del equipamiento de máquinas, equipos, infraestructura física de la escuela, tiene relación con las buenas condiciones del equipamiento de máquinas, equipos, materiales, recursos necesarios, traducidos en puestos de trabajo para el estudiante, que le permita desarrollar eficientemente todas las tareas del PEA que se programan y se ejecutan en cada carrera técnica por parte de la escuela, las cuales deben ser similares a las que se desarrollan en la empresa de prácticas.

- Calidad educativa de la infraestructura en la escuela y en la institución; tiene relación con la seguridad, salud y el confort de todos los espacios educativos, relacionado con la limpieza, ventilación, sol, luz, aire de las oficinas, aulas, talleres, laboratorios, mobiliario, biblioteca, cafetería, comedor y consultorio médico. Además, estos espacios deben ser funcionales, que respondan a la variedad de exigencias del proceso de enseñanza - aprendizaje en condiciones reales que planifica el docente. Igualmente, deben contar con equipos que permitan el acceso a las tecnologías de información y comunicación al estudiante en respuesta a las demandas de la sociedad actual.

Y, decisivamente un aspecto importante que existe en forma implícita en cada servicio educativo es la procura del bienestar emocional del estudiante; éste tiene relación con el afecto necesario para el desarrollo equilibrado de la identidad del estudiante, tal como

recibir un trato cálido del personal administrativo, del director, del docente de teoría, docente de taller, monitor de empresa de prácticas, personal de biblioteca y personal del servicio médico, etc. La meta educativa es formar buenos estudiantes que se integren a la sociedad y, por esta razón, la enseñanza se realiza con el ejemplo, con principios, valores y competencias necesarias para que puedan sobresalir en el mundo laboral. Como consecuencia, el estudiante se verá motivado a incrementar su interés por la formación educativa en medio de un marco de satisfacción.

Finalmente, Gento (2012), concluye que la satisfacción que el estudiante percibe por la calidad de los servicios educativos es un indicador que aporta el 12 % a la institución educativa para determinar la calidad del modelo educativo.

Asimismo, Arias (2013), opina que los modelos de calidad educativos han ido evolucionando bajo los conceptos de mejorar continuamente, excelencia, liderazgo y gestión de calidad enfocados en la satisfacción del cliente. Si bien es cierto que inicialmente fueron planteados para los ámbitos de la gestión empresarial, en la actualidad han influenciado y se han introducido en las escuelas, los institutos y las universidades. Este salto conceptual ha ido construyendo diversos modelos educativos durante varios años. Por ejemplo, el Movimiento Escolar Efectivo, Mejora Escolar, Mejora de la Efectividad Escolar, Gestión a la luz del enfoque de calidad agregado y la Administración basada en la Escuela y ellos siguen a modelos de evaluación de la Calidad para las organizaciones educativas como el Modelo del Premio Deming, el Modelo del Premio Baldrige, el Modelo de las Normas ISO o el modelo europeo de Gestión de Calidad EFQM. Dado que la calidad es un concepto

complejo y controvertido, sus distintas aproximaciones a mejorar los modelos educativos sirven de base para su integración en la educación.

En el presente trabajo de investigación, basado en el modelo de calidad educativo de Gento (2012), se consideran las siguientes dimensiones de la calidad del servicio educativo: Calidad del servicio educativo administrativo de la escuela, calidad del servicio educativo del docente de teoría, calidad del servicio educativo del docente de taller. Así también, la calidad del servicio educativo, calidad educativa del equipamiento de máquinas, equipos e infraestructura de la escuela y calidad educativa de la infraestructura institucional. Cada uno de ellos aporta criterios para determinar el nivel de satisfacción estudiantil respecto a las dimensiones de la calidad del servicio educativo.

2.2. Origen de la Evaluación de la Calidad

La calidad es un concepto inherente a la misma esencia del ser humano. Desde los mismos orígenes del hombre, éste ha comprendido que el hacer las cosas bien y de la mejor forma posible le proporciona una ventaja competitiva sobre sus equivalentes y sobre el entorno con el cual interactúa.

Cubillos y Roza (2009), en su artículo *El concepto de calidad: historia, evolución e importancia para la competitividad*, señalan que “la calidad ha sido un elemento inherente a todas las actividades realizadas por el hombre desde la concepción misma de la civilización humana” (p. 20). Esto se evidencia principalmente en que, desde el inicio del proceso evolutivo, el hombre ha debido controlar la calidad de los productos que consumía,

por medio de un largo y penoso proceso que le permitió diferenciar entre los productos que podía consumir y aquellos que eran perjudiciales para su salud.

En 1962, el empresario y consultor japonés Kaoru Ishikawa constituye los primeros círculos de control de calidad en Japón con el fin de lograr un mejoramiento importante en la calidad de sus productos. En mayo de 1963, se llevó a cabo en Japón, la Primera Conferencia del Círculo de Control de Calidad, donde se dio inicio a lo que hoy se conoce como el milagro japonés y aparece en el escenario mundial “El Proceso de Calidad Total”.

De los comentarios del Profesor Ishikawa - en especial cuando compara las estrategias empresariales del control de calidad en el Japón y los países occidentales, hay que destacar una información decisiva: “Históricamente, dice Ishikawa, Japón ha estado siempre interesado por la educación. Aproximadamente el 99% de la población sabe leer y escribir y ha recibido al menos educación primaria, siendo muy elevados los porcentajes de titulados medios y universitarios”.

El autor José Prieto Diego (2015), en su tesis de maestría *Master en sistemas integrados de gestión de calidad, medio ambiente y prevención de riesgos laborales*, define el concepto de calidad de esta manera: “La calidad es un concepto complejo, multidimensional, que presenta numerosos aspectos y se presta a múltiples enfoques” (p. 13); por todo ello, este concepto se ha expresado de muchas formas diferentes, ninguna de las cuales es completa y sin embargo todas ellas aportan características interesantes en torno a calidad.

Una característica particular de los modelos de gestión de calidad es su carácter global, dado que incluye la organización completa: personas, departamentos, facultades,

actividades, procesos. Todos los miembros de la organización tienen el deber de identificar, controlar y mejorar los grados de calidad bajo su responsabilidad.

2.2.1 Concepto de Calidad Educativa

Para perfeccionar la calidad educativa todos los involucrados deben entender y razonar, que es necesaria una participación emprendedora, decidida y entusiasta, que esta necesidad no requiere de un cambio radical en los sistemas de trabajo, sino más bien de un proceso de mejora y cambio continuo, pero teniendo siempre en cuenta el conocimiento y la conciencia plena de lo que se quiere lograr. La calidad de la educación se resume en actitud y acción de mejora; esta mejora debe ser evidente a través de la medición.

La calidad educativa es una filosofía que, involucrando y tomando en cuenta a toda la comunidad educativa, implica y compromete a todos en un proyecto común, en el que se depositan todas las expectativas de mejora y progreso.

El Doctor Hugo Boderó Delgado (2014), en su artículo *The impact of educational quality*, señala que, “hoy vivimos en una sociedad que en todas sus manifestaciones demanda calidad” (p. 11). Los países más desarrollados están experimentando un proceso de auge imparable en la valoración de la calidad. Su logro se constituye en una necesidad y a la vez en un problema, ya que, a pesar de su importancia crítica, permanece aún sin resolver en muchos lugares. Esta es una de las grandes razones para que la calidad de la educación sea un tema que en los últimos años haya concitado la atención de los especialistas.

2.2.2 La Calidad en el Primer Plano de la Agenda Educativa

Una de las promesas del sistema de gestión de calidad en la educación, está fundamentado teóricamente en el hecho de que los procesos de calidad y sus parámetros de medición deben estar en concordancia con la misión, visión y objetivos estratégicos de las Instituciones de Educación Superior (IES), así como en sus estatutos y reglamentos internos; organizaciones que deben definir con claridad los servicios que ofertan, y que para establecer indicadores o instrumentos de medición se deben ver a las IES, desde una perspectiva sistémica mas no jerárquica, donde adquieren importancia los procesos y no las funciones desempeñadas dentro de las mismas.

Cabe resaltar que el Sistema Centroamericano de Evaluación y Armonización de la Educación Superior (SICEVAES), desarrolla un procedimiento en el que promueve la cultura de calidad, la evaluación y el rendimiento de cuentas a la sociedad. Las universidades que forman parte de este proyecto desarrollan procesos de evaluación y acreditación como estrategias de gestión del cambio, modernización y mejoramiento de las universidades. SICEVAES promueve el establecimiento de mecanismos regionales de acreditación internacional de la calidad de la educación universitaria de Centroamérica y República Dominicana, así como la armonización e integración académica de la educación superior en la región.

2.2.2.1 Distintos Enfoques de la Calidad

La finalidad de buscar la calidad en las universidades es establecer mecanismos para asegurar la pertinencia de los procesos de docencia, investigación y extensión, que son las funciones centrales de la Educación Superior (Tobón, S, Rial, A, Carretero, M, 2006, p.

11). Es allí donde el enfoque de las competencias tiene su principal contribución, ya que está constituido por un conjunto de principios conceptuales y metodológicos que tienen como propósito orientar la gestión de la calidad en el aprendizaje y la docencia en la universidad.

Uno de los problemas que surgen al definir e identificar calidad es que hasta que se generaron los principios del modelo de gestión de calidad que tiene fundamento en las necesidades de los clientes, los parámetros para medir calidad estaban asociados con las características intrínsecas de un producto o servicio. Es importante resaltar los aportes y los esfuerzo que hacen las universidades para lograr esa calidad educativa que desean alcanzar.

En consecuencia, se aborda el enfoque de las competencias en primer lugar, ya que producen cambios constantes en la sociedad, la tecnología y la economía; por otro lado, tiene como base un enfoque de calidad general y profundo, que aborda el marco del Modelo Complejo de la Calidad en la Educación Superior y en éste se integran los procesos administrativos, investigación, docencia y extensión.

La gestión de calidad, desde las competencias, viendo o siguiendo esta perspectiva, se orienta a posibilitar los procesos de autoevaluación, mejora de la calidad y acreditación de los programas universitarios, prácticas docentes, actividades de investigación y el aprendizaje de los estudiantes dentro de un todo. Con el beneficio o la utilidad que satisface la necesidad de una persona al adquirir un producto o servicio. Desde esta perspectiva, la calidad tiene relación con la satisfacción de necesidades de los consumidores, clientes o usuarios.

2.3. La Calidad de la Educación Superior

El concepto "calidad de la educación superior" es más amplio y abarcador que el concepto de "calidad en la educación", ya que pone el énfasis en los mismos objetivos y, principalmente en la calidad de los mismos y se colocan en un segundo lugar los procesos y los resultados de estos.

Pérez Juste (2000, p. 24) señala:

La calidad de la educación, reside, antes que, en cualquier otro aspecto, medios, recursos, proceso o resultados, en la entidad misma de las metas que se persiguen; una vez que tales metas sean de calidad, es preciso contar con un conjunto adecuado y armónico de todos esos elementos si se desea alcanzar la eficacia en el logro de tales metas cualitativamente de calidad.

Cabe mencionar que Rodríguez Morales (2015), en su tesis doctoral titulada, *Creación y establecimiento de estándares para la evaluación de la calidad de la educación superior: Un modelo adaptado a los centros universitarios*; señala que este concepto de calidad de la educación superior lleva a proyectar cinco criterios para valorar la calidad de la educación, entre ellos podemos mencionar: totalidad, integralidad, adecuación, armonía y coherencia. La totalidad como criterio de calidad está ligada a la formación y mejora total de la persona en todas las dimensiones que la conforman.

Resulta sencillo valorar dimensiones como la intelectual o física, pero ¿cómo se hace con las dimensiones psicológicas, emocionales y espirituales? Aquí es claro que se deberán desarrollar técnicas y métodos específicos para evaluar este tipo de dimensiones. La integralidad es la integración armónica de cada una de las dimensiones con todas las

demás, fruto de actuación conjunta, coordinada y armónica de los responsables de la educación (Pérez Juste,2000).

Esta integridad debe evidenciarse en un proyecto de centro compartido y llevado adelante por todos los integrantes del centro educativo, incluidos los padres. La adecuación es la adaptación del proyecto educativo a las características de los alumnos para obtener los mejores logros de acuerdo con las posibilidades de cada individuo. La armonía y la coherencia hacen referencia al desarrollo y tránsito a través de los diferentes niveles educativos y el pasaje al campo laboral.

En este último aspecto se consideran como los criterios diacrónicos de la calidad, aquellos que se desarrollan a lo largo del tiempo y que sus resultados son comprobables luego de determinado lapso, mientras que los tres criterios anteriores contemplan los aspectos sincrónicos, que son los que se desarrollan en un intervalo determinado, que implica las decisiones que se toman momento a momento.

2.3.1. Modelos de Gestión de Calidad

Un modelo de gestión de calidad es un referente permanente y un instrumento eficaz en el proceso de toda organización educativa, con la visión de mejorar los productos o servicios que ofrece. El modelo favorece la comprensión de las dimensiones más relevantes de una organización, así como establece criterios de comparación con otras organizaciones y el intercambio de experiencias.

La evaluación se ha constituido como la herramienta de planificación universitaria más utilizada, para garantizar la calidad y el desarrollo de las instituciones a nivel superior.

La tendencia actual de la sociedad occidental, tanto en el sector privado como en el público es la adopción de modelos de gestión que sirvan de referente y guía en los procesos permanentes de mejora de los productos y servicios que ofrecen.

Un modelo de referencia para la organización y gestión de una empresa permite establecer un enfoque y un marco de referencia objetivo, riguroso y estructurado para el diagnóstico de la organización, así como determinar las líneas de mejora continua hacia las cuales deben orientarse los esfuerzos de la organización.

La utilización de un modelo de referencia se basa en que: evita tener que crear indicadores, permite disponer de un marco conceptual completo, proporciona unos objetivos y estándares iguales para todos, determina una organización coherente de las actividades de mejora, medir con los mismos criterios a lo largo del tiempo, detectar de una mejor manera si se está avanzado en la dirección adecuada (López, C. 2001).

Existen diversos modelos, que previa adaptación pueden utilizarse en el ámbito educativo. Los modelos de gestión de calidad total más difundidos son: el modelo Deming creado en 1951, el modelo Malcolm Baldrige creado en 1987 y el Modelo Europeo de Gestión de Calidad, EFQM. creado en 1992 (López, C. 2001).

El modelo del doctor Deming quien fue el primer experto norteamericano en calidad y que enseñó en forma metódica a los japoneses. Entre los mayores aportes realizados por Deming se encuentran los ya conocidos 14 puntos de Deming, así como el ciclo de Shewart conocido también como PDCA (Planifique, Haga, Verifique y Actúe).

Por otra parte, el modelo Malcolm Baldrige de calidad que lleva el nombre de su creador, está elaborado en torno a once valores que representan su fundamento e integran

el conjunto de variables y criterios de calidad, dentro de estos valores cabe mencionar: a) calidad basada en el cliente, b) liderazgo, c) mejora y aprendizaje organizativo, d) participación y desarrollo del personal, e) rapidez en la respuesta, f) calidad en el diseño y en la prevención, g) visión a largo plazo del futuro, h) gestión basada en datos y hechos, i) desarrollo de la asociación entre los implicados, j) responsabilidad social y k) orientación a los resultados.

Con relación a este último e importante modelo de calidad, surge otro en la década de los 80, el modelo EFQM en el ámbito de las empresas, ante la necesidad de ofrecer a los clientes, productos y servicios de mayor calidad, como única forma de supervivencia ante la competencia internacional, procedentes sobre todo de Japón y Estados Unidos.

2.3.2 Modelo Propuesto por SICEVAES como Guía para la Evaluación de Carreras Universitarias.

En los procesos de evaluación, el Sistema Centroamericano de Evaluación y Armonización de la Educación Superior (SICEVAES) promueve la cultura de calidad, la evaluación y el rendimiento de cuentas a la sociedad en las instituciones de educación superior miembros del CSUCA. En su primera etapa, este sistema promovió la evaluación de carreras con fines de mejoramiento de la calidad. Posteriormente el Consejo Superior Universitario Centroamericano, con el propósito de cumplir con los objetivos definidos en la creación del sistema, tomó el acuerdo de establecer las condiciones para el desarrollo de procesos de autoevaluación que además de responder al propósito interno del

aseguramiento de la calidad, atendieran al propósito externo de armonización (Alarcón, 1998, p. 23).

Los esfuerzos realizados por el SICEVAES en cuanto al establecimiento de estándares e indicadores para la conceptualización de la calidad de una carrera y la definición de los referentes mínimos, cuyo cumplimiento representa una base para el diseño de los planes de mejoramiento de las carreras evaluadas para las universidades. Proceso que debe realizarse a partir de los fines, los principios y la misión de la propia institución y de la unidad académica ejecutora de la carrera (Castillo, 1998).

a) La Autoevaluación: La autoevaluación es el proceso de análisis crítico de una carrera, realizado por todos los actores con el propósito de valorar su situación, para una toma de decisiones orientada a su mejoramiento.

El SICEVAES fundamenta la autoevaluación en el principio de participación en el proceso de análisis por parte de todos los actores de la carrera. Análisis que, en el contexto del mejoramiento, debe hacerse a partir de los referentes para la valoración de la calidad de una carrera, definidos por esta guía y los fines, los principios y la misión de la institución educativa y de la unidad académica ejecutora de la carrera.

b) Evaluación Externa: En el contexto del SICEVAES, se entiende por evaluación externa la valoración que hace un equipo de académicos, llamados pares externos, responsables de la evaluación de la calidad de una carrera o institución a partir del proceso de autoevaluación que ésta ha realizado previamente.

Los pares académicos emiten un juicio sobre el proceso de autoevaluación, informan de los hallazgos más relevantes de la visita, opinan con respecto al plan de

mejoramiento y presentan conclusiones y recomendaciones finales resultantes de la visita y del análisis de las evidencias físicas y documentales revisadas (Peralta, 2001).

c) Factores para la valoración de la calidad: Los factores utilizados en esta guía de autoevaluación de carreras son:

- Desarrollo curricular
- Estudiantes
- Profesores y personal de apoyo
- Gestión académica
- Recursos
- Investigación y desarrollo
- Extensión y vinculación

2.3.3 Marco Normativo para la Evaluación de la Calidad

En la actualidad, una de las preocupaciones fundamentales de la mayoría de los países a nivel mundial, es el aseguramiento de la calidad de las universidades, tema que se ha convertido en el eje de todos los debates de la educación superior de la última década. En este aspecto, la revisión de la literatura demuestra que existe la aprobación y la necesidad de establecer sistemas de calidad y acreditación, como una manera efectiva y práctica de garantizar la calidad y la transparencia de los procesos educativos.

En Iberoamérica y Panamá, existen procedimientos formales, aunque con diferentes características y grados de exigencias, para oficializar el funcionamiento de universidades nuevas y garantizar el cumplimiento de criterios de calidad.

En Panamá no se cuenta aún con sistemas de acreditación en lo que respecta a la creación, desarrollo de instituciones, carreras de pregrado y postgrado. Sin embargo, existe el procedimiento de fiscalización previa y continua, que tiene carácter obligatorio para toda institución particular nueva que se cree en el país.

Tres de las cuatro universidades públicas oficiales del país Universidad de Panamá, Universidad Tecnológica de Panamá y la Universidad Nacional Autónoma de Chiriquí, forman parte del Sistema Centroamericano de Evaluación y Acreditación de la Educación Superior (SICEVAES), del Consejo Superior Universitario Centroamericano (CSUCA), que aglutina a dieciséis universidades públicas del istmo centroamericano.

2.3.3.1 Normas ISO 9001:2015. Sistemas de Gestión de la Calidad

El concepto de calidad en los Centros Educativos debe estar siempre enlazado con la idea de educación de calidad. Este concepto queda definido en la Norma ISO 9001, en la que se establecen los requisitos que deben reunir y cumplir los Centros Educativos para la obtención del reconocimiento de la Calidad en su gestión, a través de la implantación de un Modelo de Sistema de Gestión de la Calidad (SGC).ISO 9001, que aparece en 1998, y desde entonces ha generado debates de tipo académico y profesional.

La implementación de ISO 9001 en universidades, es uno de los temas que más ha generado discusiones y controversias, si se tiene en cuenta que esta normativa se debe adoptar, cuando una organización necesita demostrar su capacidad para proporcionar productos o servicios que cumplan con los requisitos legales y reglamentarios, aplicados al cliente.

Por supuesto, la implementación de ISO 9001 en universidades, parece poner en tela de juicio la capacidad real de las organizaciones educativas a nivel superior, para ofrecer servicios de calidad, acordes con la legislación existente y que tengan la capacidad de satisfacer las expectativas de sus clientes, que en este aspecto son los estudiantes.

2.4. Perfil del Tecnólogo Médico

Es el profesional universitario del campo de la salud, que posee una sólida formación científica, tecnológica, ética, humanística y pensamiento crítico, facultado para ejercer una de las disciplinas de Tecnología Médica en las áreas de hematología, bioquímica, microbiología, parasitología, banco de sangre, inmunología, genética, citología, histotecnología; mediante el uso y aplicación de métodos, técnicas, procedimientos y equipos propios o específicos de la disciplina que ejerce, participando de esta manera, con diferente relevancia, en los procesos de diagnóstico, pronóstico y tratamiento de las afecciones y discapacidades del ser humano, contribuyendo en la prevención de las enfermedades, la promoción y recuperación de la salud y la rehabilitación de la persona.

Será un profesional con una adecuada formación humanista, que actuará dentro de un estricto marco ético legal, que proporcionará información objetiva y científicamente válida obtenida por los diferentes métodos, técnicas y procedimientos propios de cada especialidad, con estrictos controles de calidad.

Participa en programas de salud comunitaria y en la estrategia de atención primaria de la salud, incluyendo la educación para la salud; investiga en su campo de acción

profesional y participa en equipos de investigación interdisciplinarios y multidisciplinarios; gerencia y gestiona servicios de salud y de la disciplina que ejerce, públicos y privados, y empresas relacionadas con su rol profesional.

2.4.1 Campo Laboral

- Laboratorios de salud, centros hospitalarios públicos y privados, además en clínicas privadas.
- Empresas de producción y comercialización de insumos y materiales de laboratorio.
- Gestión en laboratorios de salud
- Instituciones de salud públicas y privadas,
- Organizaciones no gubernamentales (ONG).
- Docencia en universidades públicas y privadas
- Empresas privadas de comercialización de equipos médicos
- Instituciones de proyecto de investigación
- Actúa como perito judicial en el campo de su especialidad.

2.4.2 Competencias Específicas del Egresado de Tecnología Médica

- **Área asistencial:** Ejecutar y validar exámenes o procedimientos para el diagnóstico clínico y tratamiento específico de enfermedades, respetando las pautas y normas de bioseguridad con estándares de calidad aprobados, fundamento fisiopatológico y ética profesional, proporcionando atención integral al paciente y la comunidad, en el ámbito de la promoción, prevención y recuperación de la salud.

- **Área investigación:** Aplicar el pensamiento científico, participando en la generación y desarrollo de proyectos de investigación básica o aplicada, que tengan impacto en la salud de la comunidad, considerar los principios éticos y normas de bioseguridad.
- **Área gestión y administración:** Utilizar herramientas y conceptos modernos de administración y gestión en salud, evidencian capacidad de iniciar nuevas actividades para optimizar los procesos y recursos dentro de las instituciones de salud, demostrar habilidades comunicacionales y liderazgo.
- **Área de educación:** Manejar herramientas básicas del proceso educativo, incorporándolo en su quehacer profesional y saber transmitir sus conocimientos al personal a su cargo, otros profesionales y a la comunidad.

2.4.3 La Educación con la Formación del Tecnólogo Médico

La educación a nivel superior demanda, en el siglo XXI, cada vez más, el desarrollo de las potencialidades humanas a través de la educación y en el trabajo se deben incorporar habilidades claves en las competencias, del desempeño profesional de los estudiantes en los escenarios asistenciales. En la licenciatura de Tecnología Médica, el objetivo principal es elevar el nivel de satisfacción en los estudiantes y la calidad académica, en los diferentes procesos de formación y competitividad que deben caracterizar al Tecnólogo Médico en su ámbito de trabajo.

La formación de tecnólogos médicos en el ámbito de la Salud ha contribuido al desarrollo y la transformación de la salud en sociedad y ha generado cambios determinantes en la reorganización del Sistema Nacional de Salud en el país. El pensamiento, la responsabilidad y la actuación del tecnólogo médico lo capacita para aplicar sus

conocimientos y sus habilidades profesionales en el trabajo, en instituciones del nivel primario, modificar la concepción de su papel en los hospitales con su inserción, no solo en el laboratorio clínico, sino en todos los servicios y ampliar su participación en la atención al proceso de salud y enfermedad.

2.5 Satisfacción del Estudiante como Principio de la Gestión de Calidad en la Educación Superior.

2.5.1 Los Estudiantes como Clientes en la Educación

El concepto de cliente es fundamental en el modelo de gestión de calidad y surge de una situación cuando una persona paga por tener acceso, adquirir, comprar o consumir un producto o un servicio. Inmediatamente obtiene un derecho a recibir la calidad esperada de manera anticipada. En consecuencia, y recordemos que un cliente es una persona que tiene una necesidad (Lepeley, 2001).

En efecto, el cliente es alguien que adquiere un producto o un servicio para satisfacer una necesidad. Ya que ellos son los responsables de que exista demanda, de lo contrario no hubiera gusto o necesidades de cierto tipo de personas por diferentes productos o servicios, de no ser así, no sería necesaria la existencia de organizaciones especializadas en satisfacerlos.

No obstante, la noción de cliente en el ámbito educativo es relativamente nueva y solo resulta aceptada en el ámbito de la educación privada donde el cliente paga por un servicio educativo. Sin embargo, en todas las instituciones educativas debería considerarse

que los alumnos son clientes directos, porque estos también necesitan del producto y servicio.

En todo caso, los alumnos tienen un papel protagónico en la implementación de procesos y programas educativos, ya que dichos procesos y programas deben estar en función de satisfacer sus necesidades y demandas de los estudiantes, de manera tal que las instituciones educativas sean capaces de convertir la información y conocimientos impartidos por los docentes en algo relevante para asumir y resolver los problemas de la vida (Lepeley, 2001, p. 09).

2.5.2 Indicadores de la Satisfacción de Necesidades de los Estudiantes

La satisfacción de necesidades de los estudiantes, como clientes directos de la educación, es uno de los principios que constituye el modelo de gestión de calidad propuesto en este trabajo de investigación.

Ahora bien, es importante mencionar algunos indicadores que lo definen o lo caracterizan, ya que ello permite medir, evaluar y comparar su comportamiento, el avance y posición relativa a través del tiempo. En esta dirección se mencionan los siguientes:

2.5.2.1 Reconocimiento de las Necesidades y Expectativas de los Estudiantes.

Implica describir cómo la institución determina las expectativas y preferencias de largo plazo de los alumnos que asisten a la institución, así como de aquellos que intenta atraer. Adicionalmente, es necesario que una vez obtenida dicha información, la institución la utilice para entender y anticipar las necesidades de los estudiantes y aumentar la capacidad de crear un clima propicio, para facilitar el aprendizaje.

Por otra parte, vale también considerar de qué manera los estudiantes hacen uso de los servicios ofrecidos por la institución, para facilitar el proceso de participación. Las necesidades y expectativas de los alumnos son el elemento más importante para diseñar las clases y servicios educativos que ofrece la institución.

2.5.2.2 Demandas de los Mercados Laborales, la Economía y la Sociedad.

Se refieren considerar a estos actores, en tanto clientes indirectos, en el sentido que juegan un papel importante como soporte, contexto y escenario de las acciones futuras de los estudiantes que están tanto en formación como en condición de egresados. En tal sentido, es importante determinar las acciones y métodos que utiliza la institución para acercarse a los padres de los alumnos y hacerlos participar en actividades de la institución y educación de sus hijos.

Resulta oportuno considerar qué acciones y métodos utiliza la institución para articular actividades educacionales con las necesidades de la estrategia de desarrollo económico en la comunidad. Ello se traduce en aspectos clave, tales como: qué relación hay entre el currículo, las actividades académicas y las actividades extraacadémicas.

En definitiva, lo importante de atender las demandas de los mercados laborales, la economía y la sociedad, es determinar si existe un contacto permanente con organizaciones y fuentes externas de la institución con el propósito de estar actualizados y desarrollar un contexto apropiado para el desarrollo de las competencias que los estudiantes requerirán a futuro.

2.5.2.3 Estándares de Servicio y Compromiso con los Estudiantes.

Permiten indicar de qué manera la institución identifica las necesidades de los estudiantes que egresan y que tengan que buscar trabajo. Se comienza reflexionando sobre el modo cómo la institución los capacita y de qué forma, de tal manera que puedan enfrentar con confianza los nuevos desafíos del mundo laboral. En efecto, resulta necesario que se identifiquen las acciones concretas requeridas, para que se facilite la transición de los alumnos a las fuentes de trabajo.

Cabe destacar que para llevar a cabo tales tareas es preciso que la institución conozca realmente quiénes son sus alumnos y cuáles son sus características, así como cuáles fueron y son los motivos de los estudiantes para haber escogido dicha institución. Por consiguiente, si se toman en cuenta los retos profesionales y cívicos de los estudiantes a egresar resulta indispensable que se sopesen cuáles son las alternativas educativas que ofrece la institución. Todo ello, visto desde la perspectiva de si las mismas son comparativamente de mejor calidad que la educación ofrecida por instituciones y organizaciones que prestan el mismo servicio.

2.5.2.4 Sistema de Medición.

Implica identificar si existen y son aplicados instrumentos de medición en la evaluación de la satisfacción de necesidades de los estudiantes. En efecto, es indispensable que las instituciones utilicen un sistema efectivo para promover, evaluar y reconocer el mérito de calidad de servicio de algún modo cuando la institución ofrece un servicio de excelencia para los alumnos. Ello pasa por evaluar regularmente el grado de satisfacción de los alumnos, a partir de las conversaciones que pueden ser colectivas y personales, la

aplicación de encuestas, la puesta en práctica de grupos de discusión, así como una política de puertas abiertas que permita una participación.

Por tanto, también permite medir y rastrear en la medida de lo posible, el futuro de los alumnos después que terminan los estudios en la institución; de manera que se pueda mantener el contacto, además conocer y darle seguimiento a los éxitos y logros de los egresados.

2.6 Descripción de Satisfacción en la Educación Superior

Uno de los aspectos de mayor importancia, al evaluar la calidad organizacional, es evaluar la satisfacción de los usuarios. Los estudiantes al ser los principales usuarios de las universidades serán quienes mejor puedan evaluar la calidad de los servicios educativos.

Salinas (2007), en su tesis doctoral titulada Satisfacción de los estudiantes y Calidad Universitaria señala, ...la satisfacción del individuo, es una condición que le da su estado de ánimo, conjuntamente con su experiencia en el momento de vivir una situación que le determinará un cambio en su conducta o su actitud, este es el factor que se debe determinar, en la búsqueda de elementos que nos permitan utilizar este criterio como un indicador de la calidad o la no calidad de una institución educativa.

La concepción del concepto encierra una relatividad normal, en el sentido de que no todos los individuos responden de igual manera ante un mismo estímulo, pero en conjunto si pueden manifestar tendencias.

La satisfacción del estudiante es elemento clave en la valoración de la calidad de la educación, ya que refleja la eficiencia de los servicios académicos y administrativos: su

satisfacción con las unidades de aprendizaje, con las interacciones con su profesor y compañeros de clase, así como con las instalaciones y el equipamiento. La visión del estudiante, producto de sus percepciones, expectativas y necesidades, servirá como indicador para el mejoramiento de la gestión y el desarrollo de los programas académicos (Jiménez, 2011).

2.7 Evaluación de las Necesidades de los Alumnos

Actualmente, a nivel mundial y en Panamá, existe un creciente interés por conocer las expectativas que tienen los estudiantes universitarios acerca de las condiciones para mejorar su proceso educativo.

Las investigaciones realizadas para evaluar estas necesidades se agrupan en dos tipos: las que se hacen para saber qué espera el estudiante de su universidad en general y aquellas que estudian las expectativas de los estudiantes sobre el proceso de enseñanza-aprendizaje (Pichardo, 2007).

Los estudiantes son los principales usuarios de los servicios universitarios, los destinatarios de la educación son ellos, los que mejor pueden valorarla y tener una visión parcial, sus opiniones objetivas no dejan de ser fruto de sus percepciones, influenciadas por expectativas, necesidades y por diversos factores, que sirven como guía de mejoramiento de la gestión y el desarrollo de los programas académicos.

CAPÍTULO III

ASPECTOS METODOLÓGICOS DE LA

INVESTIGACIÓN

3.1 Tipo de Investigación

Esta investigación adopta un enfoque cuantitativo, empleando tanto la recolección como el análisis de datos para poner a prueba las hipótesis delineadas respecto al problema o la población bajo estudio. Se destacan las notables ventajas que ofrece este análisis de variables, con el objetivo de comprender la calidad y satisfacción de la educación proporcionada a los estudiantes de la Licenciatura en Tecnología Médica.

Hernández – Sampieri y otros (2019, p.4) lo describe así:

El enfoque cuantitativo parte de una idea, que va acotándose y, una vez delimitada, se derivan objetivos y preguntas de investigación, se revisa la literatura y se construye un marco o una perspectiva teórica. De las preguntas se establecen hipótesis y determinan variables; se desarrolla un plan para probarlas (diseño); se miden las variables en un determinado contexto; se analizan las mediciones obtenidas (con frecuencia utilizando métodos estadísticos), y se establece una serie de conclusiones respecto de la(s) hipótesis.

Se eligió este enfoque, porque usa la recolección de datos para probar hipótesis, con base en la medición numérica y el análisis estadístico, para establecer patrones de comportamiento y probar teorías.

La investigación se basó en un diseño no experimental, el cual, de acuerdo con Palella y Martins (2012), es el que se realiza sin manipular en forma deliberada ninguna variable. El investigador no sustituye intencionalmente las variables independientes. Se observan los hechos tal y como se presentan en su contexto real y en un tiempo determinado o no, para luego analizarlos. Por lo tanto, en este diseño no se construye una situación

específica si no que se observan las que existen. Las variables independientes ya han ocurrido y no pueden ser manipuladas, lo que impide influir sobre ellas para modificarlas.

Según el alcance, el estudio se clasifica como descriptivo y correlacional. Hernández – Sampieri y otros (2019, p.80) sostiene que: “los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis”.

En esta investigación se pretende evaluar y caracterizar la calidad académica, formación profesional, satisfacción del estudiante y calidad profesional, de los estudiantes de la Licenciatura en Tecnología Médica. De igual forma, el alcance descriptivo, permite acceder a lo correlacional, porque asocia variables mediante un patrón predecible para un grupo o población. Su propósito es analizar la relación que existe entre dos o más variables, conceptos, categorías o variables en un contexto particular (Hernández, 2010, p. 33). De esta manera, ya no solo se conocen sus valores, sino también la relación existente entre ellas.

Además, en cuanto al diseño de investigación no experimental, ya que la misma se realiza sin manipular deliberadamente las variables en estudio, cabe señalar que se usaron algunas intervenciones en este estudio, donde se utilizó la técnica de la encuesta para obtener información valiosa y así, con esa recopilación de información de hechos ya ocurridos, se puede señalar que esta investigación es de tipo retrospectivo.

De acuerdo con el número de ocasiones en que se recolectaron o se obtuvieron los datos es de tipo transversal, de manera que, observando y analizando las variables del estudio, se pueden describir y examinar en un momento dado. Hay que tener en cuenta, que

la fuente de recopilación o acopio de información es del lugar en donde ocurra el fenómeno de estudio, en este caso la calidad profesional y el nivel de satisfacción de los estudiantes en la Licenciatura en Tecnología Médica de la Universidad Autónoma de Chiriquí.

3.2 Población

La población que se utilizó para el análisis de la investigación, son todos los estudiantes matriculados en la licenciatura (125), que pertenecen a la escuela de tecnología médica. No se realizará muestreo, ni tampoco censo, porque se utilizará la totalidad de la población de la Escuela de Tecnología Médica, de la Universidad Autónoma de Chiriquí.

3.3 Descripción de las Técnicas de Recolección Datos

3.3.1 Las Técnicas de Recolección de Datos que se Emplearán:

- La técnica documental, dirigida al análisis bibliográfico, donde se buscaron artículos, folletos, estudios, tesis a nivel doctoral, que orientaron y complementaron la investigación con información valiosa y significativa para el desarrollo y comprensión del estudio.
- La técnica de la encuesta, en la aplicación del cuestionario, dirigida a los estudiantes matriculados (125) en la licenciatura de Tecnología Médica de la Universidad Autónoma de Chiriquí, cabe señalar que será la población o el objeto principal del estudio, con esta técnica se puede medir el nivel de satisfacción del estudiante en la formación recibida en la Licenciatura de Tecnología Médica; que es uno de los objetivos específicos

del mismo. Para ello se contó con un formato de consentimiento libre informado por parte de los encuestados (Anexo B)

Con la misma técnica se recopila la información precisa para medir la satisfacción de los estudiantes. De acuerdo con el desarrollo de este instrumento que comprende 32 ítems, se irá conociendo la información de los aspectos curricular, estudiantil, la gestión académica y el recurso económico, que juegan un papel importante en el desarrollo de una educación con calidad, competitividad y los datos adecuados para evaluar el nivel de satisfacción del estudiante en la formación de la Licenciatura en Tecnología Médica.

- Realización de encuesta a los estudiantes con el fin de conocer, capturar y recopilar datos importantes, valiosos y verídicos de los principales actores del estudio. Por los estudiantes es importante tener ese acercamiento e involucrase en esas necesidades que busca al momento de elegir estudiar la licenciatura de Tecnología Médica, por ejemplo, conocimiento, habilidades, destrezas, competencias, capacidad analítica y lo más es importante recibir una educación de calidad.

Es aquí en donde el estudiante abre ese espacio para expresar cómo se encuentra de acuerdo con los factores utilizados en el cuestionario, en lo académico, en lo social, en lo socioeconómico e incluso en algunos aspectos psicológicos. Por consiguiente, el docente juega un papel o un rol importante, en que esa satisfacción del estudiante y esa calidad académica se note, a lo largo del desarrollo de los contenidos de las diferentes asignaturas de la licenciatura en Tecnología Médica.

3.4 Descripción de Instrumentos.

Las técnicas e instrumentos de recolección son las que le permitirán al investigador, poder recoger la información relevante para lograr los objetivos del estudio. Para Hurtado (2012): “La selección de técnicas e instrumentos de recolección de datos implica determinar por cuáles medios o procedimientos el investigador obtendrá la información necesaria para alcanzar los objetivos de la investigación” (p.145).

3.4.1 Escala de Likert.

La escala de Likert es uno de los tipos de escala psicométrica utilizada principalmente en la investigación. Esta es utilizada para la comprensión de las opiniones y actitudes sobre un problema objeto de estudio. Sirve, principalmente, para realizar mediciones y conocer sobre el grado de conformidad de una persona o encuestado hacia determinada oración afirmativa o negativa.

Cuando se responde a un ítem de la escala de Likert, el sujeto informante contesta específicamente con base en su nivel de muy satisfactoria, satisfactoria, insatisfactoria o muy insatisfactoria. Las escalas de frecuencia con la de Likert utilizan formato de respuestas fijas que son utilizados para medir actitudes y opiniones. Estas escalas permiten determinar el nivel de acuerdo o desacuerdo de los encuestados.

La escala de Likert asume que la fuerza e intensidad de la experiencia es lineal, por lo tanto; va desde un totalmente de acuerdo a un totalmente desacuerdo, asumiendo que las actitudes pueden ser medidas. Las respuestas pueden ser ofrecidas en diferentes niveles de medición, permitiendo escalas de 5, 7 y 9 elementos configurados previamente. Siempre se

debe tener un elemento neutral para aquellos usuarios que están ni de acuerdo ni en desacuerdo.

3.4.2 Cuestionario.

Los cuestionarios son un conjunto de preguntas diseñadas para generar los datos necesarios para alcanzar los objetivos propuestos del proyecto de investigación. El cuestionario permite estandarizar e integrar el proceso de recopilación de datos.

3.5 Presentación, Análisis e Interpretación de los Datos Obtenidos

En este punto se presentan los resultados, el análisis y la interpretación de los datos obtenidos a través de los instrumentos de recolección de datos. Uno de los instrumentos de recolección de datos es la encuesta utilizada para medir niveles de satisfacción de los estudiantes de la Licenciatura en Tecnología Médica, que no es más que un cuestionario aplicado a los estudiantes y este está constituido por 4 factores y 32 ítems.

Los cuestionarios fueron enviados por correo electrónico institucionales, a cada estudiante y fueron recibidos de la misma manera. Para la elaboración del mismo, se utilizó el procesador de Word para formato propio, ya que facilita el colocar en los casilleros el círculo de acuerdo con la selección de cada estudiante, respetando el anonimato durante todo el proceso.

3.5.1. Datos Obtenidos de la Encuesta de Satisfacción

Los resultados obtenidos a través del análisis se realizaron con el programa estadístico especializado Statistical Package for the Social Sciences (SPSS) de IBM, es un programa estadístico informático muy usado en las ciencias sociales e instituciones de investigación. Este permite medir la confiabilidad del instrumento que se va a utilizar.

3.5.2 Técnica de Presentación de los Datos.

Los datos se tabularon y se presentaron en gráficas con valores porcentuales y absolutos.

3.5.3. Resultados Obtenidos

Al concluir la investigación, se espera ofrecer a la Facultad de Ciencias Naturales y Exactas, un insumo valioso para la autoevaluación de la carrera de Tecnología Médica, también los lineamientos básicos para el plan de mejoras y el aseguramiento de la calidad de los programas que ofrece en el nivel de licenciatura.

Algunos resultados concretos pueden ser:

- Una metodología validada para la autoevaluación de carreras en el nivel de licenciatura que puede ser aplicada en otras carreras.
- Inventario de las principales necesidades y expectativas de los empresarios respecto al perfil que debe reunir el profesional egresado de esta licenciatura.
- Indicadores de calidad del factor curricular y académico, que puede servir de insumo para la evaluación para el proceso de acreditación de la licenciatura en Tecnología Médica.

La información sirve, igualmente, como referencia para realizar los ajustes correspondientes en los planes de estudios y crear otros a la luz de las necesidades y expectativas de los empresarios. De esta manera es que las ofertas académicas de la Facultad de Ciencias Naturales y Exactas, puedan responder con éxito a las exigencias del mercado ocupacional de las necesidades y expectativas de la sociedad en general.

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE

RESULTADOS

4. Análisis e Interpretación de los Resultados

En este capítulo se presentan todos los resultados obtenidos a través de la aplicación del instrumento de recolección de datos, el cual fue dirigido a los estudiantes de la Escuela de Tecnología Médica.

Para el análisis e interpretación de los datos, se hará referencia al objetivo general utilizado en el trabajo de investigación, para la elaboración de las preguntas que constituyeron el instrumento: Evaluar la calidad y la satisfacción del estudiante en la formación de la Licenciatura en Tecnología Médica.

Para la formación del tecnólogo médico, debe desarrollar ciertas competencias y habilidades que sirven de apoyo al diagnóstico y tratamiento de patologías que afectan a los seres humanos y su entorno, es por ello que hay que analizar aquellos aspectos que satisfacen su formación profesional con calidad académica.

4.1 Análisis de los Datos

Los datos cuantitativos se recogieron a través de la aplicación del instrumento - cuestionarios con escalas de Likert de la siguiente forma:

- Instrumento No.1 Cuestionario con escalas de Likert, aplicado a los estudiantes de primero a quinto año de la licenciatura en Tecnología Médica.

Datos Generales

A continuación, se presenta el análisis e interpretación de los resultados emergidos de la encuesta aplicada a los discentes que componen la muestra objeto de estudio.

En el ítem número 1 se aprecia que, de los 86 estudiantes de la Licenciatura en Tecnología Médica que respondieron la encuesta, se puede observar que el 78,3% de los encuestados pertenecen al género femenino y el 21,7% masculino. Estos datos indican que las mujeres son 3.6 veces más por cada 1 hombre. La proporción es consistente con el índice genérico de las universidades públicas que establece que mínimo 63% son damas y el 37% varones (INEC,2017) y las estadísticas de la Universidad Autónoma de Chiriquí que reportan que para el año 2020, las mujeres representan el 60% y 40% hombres (UNACHI, 2020).

El estrato de la muestra está constituido por 86 estudiantes que cursan actualmente la carrera en Tecnología Médica, en la Facultad de Ciencias Naturales y Exactas, Universidad Autónoma de Chiriquí.

Otro dato interesante extraído del instrumento para la recolección de datos aplicado fue el tipo de jornadas en las que los estudiantes de la Licenciatura en Tecnología Médica de la facultad objeto de estudio, asistían a sus clases, observándose en la misma que el sesenta y tres por ciento (63%) de los encuestados se encuentran en la jornada vespertina y treinta y siete por ciento (37%) en la jornada diurna. Estos datos indican que el mayor porcentaje cumplen un horario vespertino durante la carrera y es consistente con las jornadas establecidas en el Estatuto universitario de la Universidad Autónoma de Chiriquí, el horario establecido de la carrera de Tecnología Médica.

Seguidamente, se reflejan los resultados de la cantidad de estudiantes que cursan los años en la Licenciatura en Tecnología médica, a saber: 13 estudiantes equivalentes al 6.5% de los encuestados es de primer año, 30 estudiantes que significan el 39,1% de los

encuestados es de segundo año, 14 discentes que representan el 21,7% son de tercer año, mientras que 18 alumnos representan el 17,4% y son de cuarto año. Finalmente, 18 discentes que alcanzan al 15,2% son de quinto año. Nótese que el menor porcentaje de estudiantes matriculados se refleja en el primer año de estudios, que es precisamente el nivel que podría alcanzar a un mayor porcentaje de deserción estudiantil universitaria.

A continuación, se analiza el ítem referido a la carga horaria de la muestra de estudio de primero y segundo año de la Licenciatura en Tecnología Médica de la Universidad Autónoma de Chiriquí, allí los discentes de I y II año de la licenciatura en Tecnología Médica, Facultad de Ciencias Naturales y Exactas, Universidad Autónoma de Chiriquí, consideran que la carga horaria en estos años es satisfactoria en un 76,7% de los encuestados, el 14,0% es insatisfactoria, el 9,3% muy satisfactoria. Estos datos indican que el mayor porcentaje de los estudiantes señalan que la carga horaria es satisfactoria, en los dos primeros años de la licenciatura.

Asimismo, cuando se interrogó sobre la Carga Horaria de la Muestra de Estudio de tercer y cuarto año de la Licenciatura en Tecnología Médica de la Universidad Autónoma de Chiriquí, allí los estudiantes de III y IV año de la carrera en Tecnología Médica, de la Facultad de Ciencias Naturales y Exactas, Universidad Autónoma de Chiriquí, consideraron que la carga horaria en estos años es satisfactoria, en un 48% de los encuestados, el 40% es insatisfactoria, 12% es muy insatisfactoria. Estos datos indican que los estudiantes que cursan III y IV año de la licenciatura en Tecnología Médica, se sienten satisfechos, aunque en menor medida que los estudiantes de niveles inferiores, con respecto a la carga horaria de la carrera.

Finalmente, la pregunta referida a la Carga Horaria de la Muestra de Estudio de Quinto Año de la Licenciatura en Tecnología Médica de la Universidad Autónoma de Chiriquí, arrojó como resultado que los estudiantes de V año de la carrera en Tecnología Médica, de la Facultad de Ciencias Naturales y Exactas, Universidad Autónoma de Chiriquí, consideraron que la carga horaria en estos años es satisfactoria, en un 68.8% de los encuestados, el 12.5% es insatisfactoria, 18.8% es muy insatisfactoria. Estos datos indican que los estudiantes de V año de la licenciatura en Tecnología Médica, se sienten satisfechos en su mayoría con respecto a la carga horaria de la carrera.

La carga horaria es el total de horas asignadas o cargadas para el desarrollo de un curso, una asignatura. En los centros educativos esta incluye las horas de aula, las prácticas y toda otra actividad curricular o extracurricular (Sites google, 2018).

En ese sentido, se entiende que el problema de generación de cargas horarias para estudiantes consiste en asignar, entre una oferta de clases, a aquellas que cumplen en su conjunto con criterios que son relevantes para el estudiante y para su desempeño académico. Debido a la complejidad que implica la generación de cargas horarias de forma manual, se sugiere un método basado en un micro algoritmo genético que considera criterios del estudiante, y del avance del estudiante de acuerdo con el diseño curricular. Los resultados cuantitativos con el método propuesto muestran mejores resultados que la generación manual de la carga horaria (González López & García-Hernández, 2020).

De esta cita, se puede entender que existen mecanismos para una generación eficiente de cargas horarias a los discentes desde una perspectiva que permita favorecer el aprendizaje del sujeto cognoscente y por ende coadyuven al rendimiento académico. Para

ello se pueden utilizar métodos sobre la base de algoritmos computacionales capaces de impactar de manera positiva en el desempeño estudiantil.

Otro dato interesante surgido de las respuestas de la muestra objeto de estudio es el referido a la participación en eventos extracurriculares de los estudiantes de la Licenciatura en Tecnología Médica, en el formato de Seminarios. En este apartado, de los 86 estudiantes encuestados de la licenciatura en Tecnología Médica, se pudo observar que 27 discentes, para un 37%, está satisfecho de haber participado en los seminarios como eventos extracurriculares de la carrera en Tecnología Médica, solo el 4.3% (12 estudiantes) están muy satisfechos, 28 estudiantes que significan un 39.1% se muestra insatisfecho y el 19.6% está muy insatisfecho (equivalente a 19 discentes).

De acuerdo con estos resultados se debe incentivar o promover más la participación de los estudiantes en los seminarios o mejorar la calidad de los seminarios impartidos, su planificación y organización. En este tipo de eventos, hasta la entrega tardía de los certificados de asistencia o participación pueden incidir en la percepción de satisfacción o no de los estudiantes.

Cabe destacar que el seminario es el tipo de clase que tiene como objetivos fundamentales: que los estudiantes consoliden, amplíen, profundicen, discutan, integren y generalicen los contenidos orientados; aborden la resolución de tareas de la rama del saber y de la investigación científica; desarrollen su expresión oral, el ordenamiento lógico de los contenidos y las habilidades en la utilización de las diferentes fuentes del conocimiento (Ministerio de Educación Superior., 2009).

Dicha afirmación coincide con lo expresado por (Piña Loyola, Seife Echevarría, & Rodríguez Borrell, 2012), quienes señalan que:

Seminario: es una reunión especializada que tiene naturaleza técnica y académica cuyo objetivo es realizar un estudio profundo de determinadas materias con un tratamiento que requiere una interactividad entre los especialistas. El número de horas es variable. En congresos o encuentros pueden tener una duración de dos horas y existen seminarios permanentes que pueden durar uno o hasta dos años, principalmente en instituciones de Educación Superior. (p. 110).

De las citas anteriores se entiende la necesidad de planificar, organizar, ejecutar, controlar y evaluar seminarios que motiven la participación de los discentes en actividades extracurriculares que coadyuven en su formación integral. Incluso, se sugiere que los propios estudiantes formen parte de la organización de este tipo de actividades como forma de motivación, especialmente desde sus propias realidades cognitivas. Se considera necesario, además realizar encuestas a los estudiantes y a los docentes sobre los temas de actualidad que ellos consideran deben ser abordados en los seminarios de actualización académica.

Asimismo, en el aspecto referido a Coloquios, es interesante responder primero la pregunta: ¿Cuál es el origen del término coloquio? Del latín *colloquium* de *collōqui* (conversar, conferenciar). El término latino *colloqui* (“conversar”, “conferenciar”) derivó en *colloquium*, que ha llegado al español como coloquio. El concepto hace referencia a la conversación entre dos o más personas. Otro uso de la noción de coloquio está vinculado a la reunión que permite debatir un asunto, con la participación de un número limitado de

personas. En este sentido, coloquio puede asociarse a mesa redonda, conferencia, panel o debate.

Los coloquios son una reunión virtual de alrededor de una hora en la que se puede conversar sobre un problema. El moderador hará una presentación sucinta del tema y después los asistentes podrán aportar opiniones y experiencias. Pretenden ser una reunión periódica e informal entre compañeros, similar a la que se celebraría en torno a una mesa compartiendo un café.

Es vital entender que no pretenden ser un seminario en el que recibir pasivamente información, sino un entorno en el que conversar, preguntar y compartir lo que se sabe y lo que no se sabe. Nadie está obligado a hablar, pero tampoco el moderador lo está, porque su misión no es exponer conocimientos ni dar soluciones, sino encauzar un diálogo entre contertulios (Tremédica, 2022)

Los Coloquios tienen como objetivos: a) Ofrecer a los estudiantes un espacio académico formal para la presentación de los avances, propuestas y hallazgos de trabajos o proyectos de investigación, b) Aportar retroalimentación académica puntual a los estudiantes sobre el contenido de sus proyectos, c) Mantener un ámbito sistemático de discusión y reflexión colaborativa (Universidad de Guadalajara, 2019).

En este sentido, de los 86 estudiantes encuestados de la licenciatura en Tecnología Médica, se puede señalar que el 21.7% opinaron que es satisfactoria la experiencia de haber participado en los coloquios como eventos extracurriculares de la carrera en Tecnología Médica, el 4.3% muy satisfactoria, el 56.5% insatisfactoria y el 17.4% está muy

insatisfactoria. De acuerdo con estos resultados, es relevante que se debe promover y practicar estas técnicas, para desarrollar las destrezas en los estudiantes.

Seguidamente se analiza el aspecto específico de Congresos, ya que la figura más conocida en el ámbito de las reuniones académicas y científicas es la del congreso, término que se emplea para designar una reunión de expertos o profesionales con el propósito de debatir un tema y saber más del mismo. (Cañete, 2004), destaca que los congresos, son útiles para intercambiar ideas sobre el tema en debate, y conocer los diferentes trabajos que estén realizando otros investigadores. Este intercambio de ideas facilita el desarrollo del conocimiento, ya que, de no existir este espacio de encuentro, cada investigador estaría sólo y la falta de comunicación entre ellos, provocaría la pérdida de mucha información importante, lo que no es bueno para nadie (Marcial, 2009).

Un congreso es una reunión o conferencia, generalmente periódica, en que los miembros de una asociación, cuerpo, organismo, profesión, colectivo, etc., se reúnen para debatir cuestiones previamente fijadas. Entre las características principales se puede destacar: la exposición y debate de múltiples ponencias, asistencia de personas con un alto nivel profesional, intereses comunes, presentaciones de nuevos avances descubrimientos en determinadas materias, etc.

Otro factor determinante es la duración del mismo. Según los expertos, debe durar al menos de 3 a 5 días, para poder llamar a este evento congreso, en caso contrario, podría catalogarse de conferencia, convención o asamblea, entre otros. La finalidad del congreso puede ser múltiple y diversa, desde dar a conocer nuevos avances en cualquier campo de la ciencia, la tecnología o la medicina, hasta tener un carácter cultural, social o político. Todo

depende de la finalidad que los organizadores de este deseen tener como objetivo (CEUPE, 2021).

Otro elemento interpelado a la muestra objeto de estudio fue el Cine Debate. Cine Debate: El Cine Debate es una técnica que posibilita abordar diversos temas haciendo críticas y/o análisis de las situaciones que se desarrollan en una película. Se utiliza como disparador de temas conceptuales ya trabajados por los participantes.

Comúnmente, es muy útil para realizar análisis de la realidad social, cultural, económica y/o política desde diferentes perspectivas. Sin embargo, la técnica se puede aprovechar con cualquier tema que se desee reelaborar, siempre y cuando la película sea la indicada. Consiste en la proyección de una película que posteriormente debe ser discutida por un auditorio determinado, tomando como eje del debate el tema que se decidió trabajar. Deberá designarse un moderador, quien debe estar bien preparado del tema, para conducir las discusiones (Debate, 2023).

De los resultados obtenidos con el instrumento de recolección de datos, llama la atención que el cine debate es una actividad muy poco practicada, ya que la misma ayuda que a través de una exposición de los distintos puntos de vista, se pueda percibir el contenido en un mensaje que propone una película a través de la historia que se narra. Especialmente útil, se perfila el cine debate para la formación integral e integrada del profesional.

En el aspecto Talleres, de los 86 estudiantes encuestados de la licenciatura en Tecnología Médica, el 30.4% escogió la opción satisfactoria, de haber participado en los talleres como eventos extracurriculares de la carrera en Tecnología Médica, el 4.3% muy

satisfactoria, el 50.0% insatisfactoria y el 15.2% muy insatisfactoria. De acuerdo con estos resultados se debe incentivar o promover más la práctica y la participación de los talleres en los estudiantes.

Con referencia al aspecto Conciertos, las actividades extracurriculares son aquellas que no están incorporadas al plan educativo del currículo universitario, en este caso. Se trata de acciones formativas de muy diversa índole, que pueden complementar tus estudios superiores ofreciéndote una mayor preparación para tu futuro. (Universia, 2019).

Los conciertos universitarios tienen como objetivo integrar a los estudiantes de todas las facultades de una Universidad, acercándolos a la música sinfónica a través de conciertos preparados y dedicados especialmente para ellos, con la finalidad de incentivar a los estudiantes para que acrecienten su conocimiento y gusto por la música sinfónica y de esta manera contribuir con su educación integral (Universidad Veracruzana, 2022).

La experiencia en las artes desarrolla la iniciativa y la creatividad, estimula la imaginación, fomenta el orgullo por la destreza, desarrolla la capacidad de planificación y, en algunos campos artísticos, ayuda a los alumnos a aprender a cooperar (Eisner, 2002). En ese sentido, se considera necesario potenciar las exposiciones de arte como actividad de formación extracurricular para los discentes de la muestra objeto de estudio. Puede realizarse un proyecto que nazca por el interés de formar parte de la dinámica educativa de la universidad. El principal objetivo que perseguiría es el de que los estudiantes vivan rodeados de arte y hacer de ello algo cotidiano para los alumnos (Bondía Alberola, 2010).

Ante una sociedad básicamente visual, con un lenguaje de imágenes altamente sofisticado, y con el elevado poder que los medios de comunicación de masas y otras tecnologías electrónicas exhiben, es necesario un punto de vista crítico y comprometido.

Igualmente, en lo referido al ítem sobre competencias deportivas, se entiende que el deporte, más allá de una práctica física, es una forma útil de analizar el tiempo libre y los momentos de ocio, una actividad necesaria para la salud, constituye una importante instancia educativa y un fenómeno social.

Desde una concepción del ser humano, como una entidad conformada por tres dimensiones, biológica, psicológica y social; la práctica deportiva puede ser vista como un medio para contribuir con la formación integral de las personas, puesto que guarda estrecha relación con estas dimensiones; no limitándose únicamente a las repercusiones físicas, sino teniendo también una gran capacidad de influencia sobre los aspectos psicológicos (emocionales) y sociales (relacionales) (Romero Rodríguez, 2015).

En cuanto al aspecto Conferencias: La enseñanza superior responde a la demanda social relacionada con la preparación de profesionales. Dentro del proceso formativo de este nivel educativo se realizan actividades curriculares y extracurriculares, en correspondencia con la malla curricular de cada carrera y con el perfil de egreso de los estudiantes, encaminadas a su formación integral. No obstante, la práctica pedagógica revela insuficiencias, dadas por la falta de motivación de los educandos ante la tarea relacionada con la elaboración del texto científico que deben presentar como culminación del nivel que cursan (Infante Miranda, Hernández Infante, & Limaico Mina, 2018).

En cuanto al aspecto Intercambios, el instrumento de recolección de datos arrojó que de los 86 estudiantes encuestados de la licenciatura en Tecnología Médica, el 17.4% escogió la opción satisfactoria, de haber participado en los seminarios como eventos extracurriculares de la carrera en Tecnología Médica, el 2.2% muy satisfactoria, el 56.5% insatisfactoria y el 23.9% eligió muy insatisfactoria.

Los programas de intercambios entre universidades de diferentes regiones y países sirven para mejorar el conocimiento de idiomas no nativos y conocer otras culturas (UNIVERSIA, 2022).

Los intercambios académicos forman parte de un programa mediante el cual estudiantes, docentes y administrativos de una Universidad visitan otras instituciones para realizar actividades de carácter académico, al igual que la Universidad que los envía a ellos, recibe personas de diferentes ciudades de Colombia o del mundo, promoviendo así la interacción con diversas culturas, idiomas, métodos de aprendizaje, entre otros aspectos (CES, 2022)

Estas son algunas de las ventajas de realizar un intercambio: a) Posibilidad de interactuar con otras metodologías de enseñanza y aprender de las mismas, b) Apertura a nuevos horizontes culturales, lingüísticos, académicos y sociales, c) Ser embajador de su propia cultura, permitiendo visualizarla en diferentes contextos, d) Desarrollo de la autonomía, adaptabilidad al cambio, generación de nuevas ideas y enriquecimiento intelectual, e) Adquisición de nuevos contactos para su presente o futuro profesional.

Seguidamente, se analiza el aspecto Pasantías. De los 86 estudiantes encuestados de la licenciatura en Tecnología Médica, se puede señalar que el 17.4% señaló que es

satisfactoria haber participado en los seminarios como eventos extracurriculares de la carrera en Tecnología Médica, el 2.2% muy satisfactoria, el 58.7% insatisfactoria y el 21.7% señaló que muy insatisfactoria.

Las Pasantías son un proceso de aprendizaje que tiene lugar en los escenarios de trabajo reales en los cuales se encuentran los estudiantes universitarios de acuerdo con su mercado laboral. La pasantía es una actividad curricular acreditable, obligatoria dentro del plan de estudios de cada carrera profesional, de contenido teórico-práctico, cuya finalidad es contribuir a la formación profesional de los estudiantes; la cual será en empresas, instituciones y organismos públicos o privados dedicados a desarrollar diferentes áreas que conforman las carreras profesionales (Universidad Centro-Occidental Lisandro Alvarado UCLA, 1999).

Como consecuencia de la globalización, del desarrollo de las tecnologías de la información y de la comunicación, de los cambios en la economía y en el trabajo, se plantean a la educación superior demandas, expectativas y oportunidades nuevas, diversas, significativas y, hasta en ocasiones, contrarias a su tradición. Hasta hace muy poco tiempo, las instituciones de educación superior se ocupaban de educar y formar profesionales y el mercado de trabajo se encargaba de emplearlos. Arrastrados por la ola de la sociedad del conocimiento, las tendencias actuales son las de integrar ambos escenarios, el educativo y el laboral para la formación profesional universitaria; el aprendizaje basado en experiencias laborales reales dentro del currículo universitario deja de ser una opción para convertirse en una necesidad (Sánchez De Mantrana, 2005).

Seguidamente se interpeló sobre el tema de redes de expertos, en este aspecto los resultados arrojaron que, de los 86 estudiantes encuestados de la licenciatura en Tecnología Médica, el 23.9% eligió que es satisfactoria, de haber participado en los seminarios como eventos extracurriculares de la carrera en Tecnología Médica, el 2.2% muy satisfactoria, el 54.3% insatisfactoria y el 19.6% muy insatisfactoria.

Las Redes de expertos tienen como finalidad principal la creación de espacios que contribuyan al desarrollo permanente de los participantes, para obtener un mejor conocimiento de sus colegas o futuros colegas y oportunidades de seguir en contacto, así como un acceso permanente a un canal de formación continua en el área temática (intercoonecta, 2023).

Las redes académicas se posicionan cada vez más en la educación superior, articulando instituciones de diferente naturaleza, tanto del orden nacional como internacional para la producción del conocimiento. La emergencia de estas redes ha generado interrogantes y necesidades para la gestión curricular (Boshell Villamarín, 2011).

Seguidamente se interpeló a la muestra sobre la metodología de enseñanza de los docentes. Con relación a la metodología de enseñanza utilizadas por los profesores, que imparten clases en la licenciatura en Tecnología Médica, los sujetos informantes señalaron que el 78.3% es satisfactoria, de haber utilizados buenas técnicas de enseñanzas en la carrera en Tecnología Médica, el 2.2% muy satisfactoria y el 19.6% fue insatisfactoria. Los resultados evidencian que son de gran relevancia para los estudiantes la existencia de una buena metodología de enseñanza, los mismos validan la propuesta del estudio.

La Metodología de la enseñanza es una de las preocupaciones de la enseñanza universitaria, esto es por la falta de formación de los docentes. Cuando comienzan a impartir la docencia sin haber aprendido a enseñar, ahí empieza el problema y los estudiantes por su parte tienen dificultad para poner en práctica lo que aprenden, muchos estudiantes no comprenden los contenidos y este hecho se evidencia en su bajo rendimiento académico, o en la no adquisición de habilidades y destrezas profesionales. Por consiguiente, la enseñanza debe ser mejor planificada, organizada y sobre todo realizada, orientada a favorecer el aprendizaje significativo en cada uno de los estudiantes (Vargas, Aruquipa, & Daveziez, 2022).

Las metodologías de enseñanza en Educación Superior, al ser un conjunto de métodos, estrategias, técnicas y actividades tendientes a alcanzar aprendizajes significativos y prácticos, mediante la participación activa del estudiante, se caracterizan por asentar su base teórica en el constructivismo, el cual prioriza al estudiante en el proceso de enseñanza aprendizaje, donde este es un actor principal y activo, a través del cual se favorece el trabajo cooperativo y, por ende, se rechaza el proceso memorístico, se busca la reflexión crítica y la creatividad, para alcanzar lo que él llama “el comprender”, parte del hecho que se ha sobrevalorado el “aprender haciendo” basado en la teoría constructivista y se ha dejado de lado el “comprender” elemento fundamental, ya que para que el estudiante realice una tarea o procedimiento antes debe comprender, empezando por los niveles más bajos: conocer, comprender, aplicar, analizar, sintetizar y evaluar (Ortiz Diaz & Cutimbo Lozano, 2022).

En relación con el sistema de evaluación y seguimiento utilizado por los profesores que imparten clases en la licenciatura en Tecnología Médica, de acuerdo a los sujetos

informantes señalaron que el 63.0% es satisfactoria, pues utilizaron un buen sistema de evaluación y seguimiento del mismo en la carrera en Tecnología Médica, el 10,9% muy satisfactoria el 21.7% fue insatisfactoria y el 4.3% muy insatisfactoria.

El sistema de evaluación y seguimiento en las nuevas necesidades formativas del grado universitario tampoco se ha quedado ajeno a estos cambios y ya son muchos los investigadores que abordan la evaluación desde una perspectiva innovadora. Para Brown (2003, p. 15) el proceso evaluativo es un elemento esencial en el proceso de aprendizaje y no debe ser tratado como un elemento extra al final de este.

Para (Gibbs, 1994, pág. 33), la evaluación es como el arma más poderosa que tienen los profesores para influir en el modo en el que los estudiantes responden a los cursos y en su comportamiento como aprendices. Mientras que (Zabalza, 2001, pág. 43), por su parte, considera el proceso evaluativo como un recurso para mejorar la calidad de la enseñanza y de los aprendizajes. Asimismo, para (Santos Guerra, 1999, pág. 13), la evaluación pone de manifiesto todas nuestras concepciones docentes: lo que representa la universidad, la naturaleza del proceso de enseñanza, el papel del docente, la relación profesor/alumno. Se podría decir, sin mucho temor a equivocarse: dime cómo evalúas y te diré qué tipo de profesional eres (Inda Caro, Álvarez González, & Álvarez Rubio, 2008).

Con relación al criterio de evaluación utilizado por los profesores que imparten clases en la licenciatura en Tecnología Médica, los sujetos informantes señalaron que el 67.4% es satisfactoria, porque utilizaron un buen criterio de evaluación para los estudiantes en la carrera en Tecnología Médica y el 32.6% fue insatisfactoria. Son datos de gran

relevancia para determinar, la manera de evaluar de los docentes en la licenciatura en Tecnología Médica.

En la evaluación del aprendizaje con un enfoque educativo con orientación por competencias, ya sea para programas de estudio por asignaturas o con estructura modular o también para cursos específicos, es un requerimiento necesario y complementario a la tarea evaluadora el establecer criterios de evaluación para los diferentes objetivos o aprendizajes esperados, planteados en los diferentes programas de asignaturas o cursos. Los criterios de evaluación, deben entenderse como indicadores concretos de aprendizaje, los cuales deberían demostrar los alumnos como producto del proceso enseñanza y aprendizaje.

También debe considerárselas como parámetros o patrones, los cuales son utilizados para designar una base de referencia para el juicio de valor que se establece al evaluar. Los criterios definen “lo que se espera” de algo que se evalúa; es decir, que por medio de estos se puede realizar la “lectura” del objeto evaluado y compararlo con un referente o estándar de desempeño. En este sentido, establecen el nivel requerido y esperado de los aprendizajes y definen cuándo se considera que un alumno y alumna ha conseguido un objetivo determinado. El establecimiento de los criterios de evaluación requiere de una especificación de los aspectos a evaluar a través de indicadores concretos, consensuados, comunes, y conocidos por los sujetos de la evaluación (EDUCREA, 2023)

En cuanto al conocimiento del reglamento institucional de evaluación de los cursos de los estudiantes matriculados en la licenciatura en Tecnología Médica, los mismos reflejan que el 89.1% tiene conocimiento del reglamento institucional de los cursos en la carrera en Tecnología Médica y el 10.9% desconocen el reglamento institucional. Es de

gran relevancia señalar que los estudiantes matriculados en la licenciatura en Tecnología Médica tienen conocimiento del reglamento institucional de los cursos.

El 89.1% de los estudiantes encuestados tiene conocimiento del reglamento institucional de los cursos en la carrera en Tecnología Médica y el 10.9% desconoce el reglamento institucional.

Es de gran relevancia señalar que los estudiantes matriculados en la licenciatura en Tecnología Médica tienen conocimiento del reglamento institucional de los cursos. El Reglamento Institucional de evaluación es un instrumento mediante el cual, los establecimientos educacionales reconocidos oficialmente establecen los procedimientos de carácter objetivo y transparente para la evaluación periódica de los logros y aprendizajes de los alumnos, basados en las normativas mínimas nacionales sobre evaluación, calificación y promoción reguladas por decreto o resolución (Instituto Nacional, 2021).

Cabe señalar que la distribución de la cantidad de asignaturas por semestre, en los años de duración en la licenciatura en Tecnología Médica, los estudiantes señalan (71.7%) que la misma es adecuada y el 28.3% están en desacuerdo. Evidentemente es notorio que los estudiantes matriculados en la licenciatura en Tecnología Médica, señalan que la distribución de las asignaturas es la adecuada en los 5 años que dura la licenciatura.

La distribución de las asignaturas por semestre, se trata de la repartición equitativa de unidades curriculares o materias en cada periodo académico, la cual se desprende del diseño curricular de la carrera profesional. Para realizar una resignificación en este campo de estudio se recomienda escuchar la opinión de los estudiantes. Analizar la información que obtienen los estudiantes en el cotidiano: lo que comentan con profesores, tutores, asesor

pedagógico al respecto de los problemas o preocupaciones que tienen sobre su formación, las conclusiones a las que llegan las academias cuando analizan los problemas académicos que tuvieron a lo largo del semestre. Se puede trabajar con grupos focales, en los que se invite, por ejemplo, a los jefes de grupo, y en los que se les consulte en relación con las principales dificultades académicas que tienen que afrontar. Así mismo, se pueden revisar los resultados de la encuesta institucional de satisfacción de estudiantes, que se aplica anualmente (Universidad de Colima, 2019)

En lo que concierne al cuestionamiento, si debería la universidad tomar en cuenta la iniciativa de la participación en proyectos de investigación en la licenciatura en Tecnología Médica, para poder garantizar una formación académica por competencias; los estudiantes señalaron lo siguiente: el 50.0% sí participan en los proyectos de investigación, mientras el 50.0% dijo que no participan en investigación. Estas respuestas, evidencian, notoriamente la necesidad que sienten los estudiantes que la universidad tome en consideración la adecuación de un laboratorio clínico para poder desarrollar las competencias necesarias para ingresar al mercado laboral como profesional idóneo con una preparación integral.

La participación estudiantil en actividades y proyectos de investigación tiene como propósito promover la integración de estudiantes en equipos de docentes- investigadores que llevan adelante Proyectos de Investigación acreditados, a la vez que formalizan tal participación en una actividad curricular reconocida. Con ello se busca fomentar en los estudiantes el desarrollo de capacidades para la investigación científica universitaria, mediante un involucramiento pleno y significativo en tales proyectos, y al hacerlo se

pretende que puedan completar el enfoque de integración de los tres pilares fundamentales de la universidad pública: docencia, investigación y extensión (Universidad Nacional de La Plata, 2022).

En lo que concierne al cuestionamiento, la escuela de Tecnología Médica, de la Universidad Autónoma de Chiriquí, debe tomar en cuenta y garantizar una iniciativa en el tema de formación académica y así poder satisfacer sus competencias. Los estudiantes señalaron lo siguiente: el 60.9% no ha tenido la oportunidad de participar en actividades de extensión, mientras que un 39.1% dijo sí haber participado en alguna actividad de extensión. Es evidente la necesidad de promover más las actividades de extensión, para así poder proyectar la escuela y las distintas competencias que pueden desarrollar los estudiantes.

Con referencia a la Participación estudiantil en actividades extensión, la extensión universitaria es una de las tres funciones sustantivas de la Universidad (junto a la investigación y la docencia) y tiene como objetivo promover el desarrollo cultural, y la transferencia del conocimiento y la cultura entre los distintos sectores sociales de la comunidad. Su misión es la de consolidar el vínculo entre la Universidad y la comunidad (Universidad Nacional San Antonio de Areco, 2022)

La Extensión Universitaria impacta en los estudiantes por cuanto contribuye a su formación como futuros promotores de su profesión, lo que permitirá una integración con los restantes procesos universitarios, además de favorecer el desarrollo sociocultural universitario, así como el desarrollo local.

Promover la participación supone que existan posibilidades reales de participar, como habilidad que se desarrolla, se perfecciona y se facilita a través de tres procesos

básicos: el conocimiento de la realidad, el flujo de comunicación eficiente y la educación para la participación (Báez-Padrón, 2009).

Asimismo, el instrumento de recolección de datos arrojó que el 60.9% de los estudiantes no ha tenido la oportunidad de participar en actividades de extensión, mientras que un 39.1% dijo sí haber participado en alguna actividad de extensión. Se necesita promover más las actividades de extensión, para así poder proyectar la escuela y las distintas competencias que pueden desarrollar los estudiantes.

Se entiende también que la escuela de Tecnología Médica, de la Universidad Autónoma de Chiriquí, debe de tomar en cuenta y garantizar una iniciativa en el tema de formación académica y así poder satisfacer las competencias. Los estudiantes señalaron lo siguiente, el 65.2% no han tenido la oportunidad de participar en congresos, mientras que un 34.8% dijo si haber participado en algún congreso. Es notoria la necesidad de promover más los congresos, para así dar a conocer la escuela y las competencias que pueden desarrollar los estudiantes con la actualización de nuevos temas.

En el modelo de Congresos educativos, el participante se reúne con algunos compañeros (colegas), en uno o más días de reuniones, con el fin de transmitir conocimientos preparados previamente en forma de discursos o realizar aportes en discusiones que buscan solucionar o aclarar problemas de interés común.

Estos pueden tener muchos propósitos tales como: el fomento del espíritu de solidaridad, la transmisión de información, la búsqueda de consensos, la coordinación de acciones entre otros. Sin embargo, principalmente los congresos educativos se organizan con propósitos didácticos: el aprendizaje y la transmisión del conocimiento. Como otros

tipos de conferencias, los congresos educativos pueden ser muy diferentes en cuanto a sus temas, número de participantes, duración y forma de organización. También hay una gran variedad de roles de los participantes, desde los organizadores responsables, hasta los informadores, comentaristas e incluso, auditores pasivos (EDUCOAS, 2022).

Igualmente se pudo conocer que la escuela de Tecnología Médica, de la Universidad Autónoma de Chiriquí, utiliza los siguientes medios de comunicación para dar a conocer la carrera en tecnología médica, cabe resaltar que el 47.8% se ha informado por otros medios tradicionales de comunicación, mientras tanto, internet y las charlas ocupan el 23.9% de los encuestados y el 4.3 % por medios de trípticos. La carrera de Tecnología Médica se da a conocer por medio de diferentes medios de comunicación, proyectándose así de manera positiva a la población.

De ello se desprende que, el uso de medios de comunicación social para la promoción de la carrera obedece a la masiva y vertiginosa irrupción de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) a la que se asiste actualmente, que ha transformado sustancialmente las formas en que se aprende, se enseña, comunica, trabaja, y por ende, en cómo se vive. En este contexto, la irrupción de las redes sociales, supone un salto cualitativo que aduce potenciar significativamente los modos de comunicación y generación del conocimiento de los escenarios involucrados (Brito, s/f).

En este orden de ideas, la carrera de Tecnología Médica, de la Universidad Autónoma de Chiriquí, realiza procedimientos para la inserción y permanencia de la misma. Utiliza diferentes pasos para orientar y llevar a cabo de manera positiva este proceso. Por lo cual, se puede apreciar que el 37.5% sí fue orientado en el proceso de matrícula, al 35.4%

se le orientó en el sistema de calificación, al 14.6% se le orientó en el proceso de retiro e inclusión y a un 12,5% se les explicó la opción de grado que tiene la licenciatura en Tecnología Médica. La finalidad de estos pasos es lograr y proyectar de manera positiva a los nuevos estudiantes y a los ya integrantes de la carrera, para que se sientan satisfecho de la orientación y de los procedimientos que se realizan en la licenciatura.

En este nuevo contexto, el desafío se ha puesto en otorgar las oportunidades a los jóvenes tanto para ingresar, así como para poder permanecer en la educación superior, acorde con el derecho de cada persona a tener acceso a la educación terciaria. Esto ha interpelado a los programas y centros de educación universitaria a propiciar apoyos y acompañamientos académico para alumnos con dificultades, propios de la desigualdad de ingresos y brechas en logros educativos (Ramírez Casas & Maturana, , 2018).

La categoría de análisis permanencia estudiantil enmarca los fenómenos de la cotidianidad del estudiantado en su relación con la institución: oportunidad, actualidad de la institución y mejoras orientadas a garantizar su permanencia hasta la obtención del título. La permanencia estudiantil es definida como el lapso de tiempo que toma, desde el ingreso hasta obtener su título profesional (Murillo-Zabala & Santos, , 2021).

La carrera de Tecnología Médica de la Universidad Autónoma de Chiriquí, posee en su Estatuto universitario los reglamentos de evaluación del rendimiento estudiantil. Se puede señalar que un 65.2% de la población en estudio recibió información y el otro 34.8% no recibió información de la evaluación. La finalidad de este reglamento es que la población en estudio, tenga conocimiento de la evaluación del rendimiento estudiantil en la

licenciatura en Tecnología Médica, como una manera de evaluar la satisfacción y la calidad del aprendizaje en los diferentes semestres.

Asimismo, se pudo reflejar que la carrera de Tecnología Médica, de la Universidad Autónoma de Chiriquí, posee un sistema de evaluación que aplican los profesores en los cursos. Como se puede constatar un 89.1% de la población en estudio recibió información y el otro 10.9% no recibió información de la evaluación del mismo. Es decir que la población en estudio, tiene el conocimiento de que aplican los profesores al momento de dar clase en Tecnología Médica en sus asignaturas, para así poder satisfacer las necesidades de la población educativa

En cuanto a la metodología de evaluación del docente en la Universidad, se debe partir de la necesidad de investigar y evaluar la vida del aula con planteamientos didácticos de proyección ecológica. Por ello, la práctica profesional del docente debe convertirse en un proceso de acción y reflexión cooperativa, de indagación y experimentación, donde el profesor aprende a enseñar y enseña porque aprende, interviene para facilitar –y no imponer ni sustituir– la comprensión del alumnado y, al reflexionar sobre su intervención, ejerce y desarrolla su propio entendimiento (Palomares Ruiz, 2011).

En otro orden de ideas, la carrera de Tecnología Médica, de la Universidad Autónoma de Chiriquí, tiene en su Estatuto Universitario los deberes y los derechos de los estudiantes. Teniendo en cuenta estos deberes y derechos establecidos por ley, la población en estudio señala que el 91.3% conoce sus deberes y el 8.7% no conoce sus deberes, por otra parte, el 73.9% de la población en estudio sí tiene conocimiento de sus derechos y el 26.1% no tiene conocimiento de sus derechos. La finalidad de tener el conocimiento de los

deberes y los derechos en la licenciatura en Tecnología Médica es lograr un equilibrio y la buena armonía en la interrelación de los estudiantes matriculados en la carrera y el cuerpo docente.

Asimismo, en cuanto a la existencia de mecanismos para el acceso a becas, en la escuela de Tecnología Médica, de la Universidad Autónoma de Chiriquí, cabe señalar que el 39.1% de la población en estudio tiene conocimiento de la existencia de mecanismos para acceder a becas, por otro lado, el 60.9% no tienen conocimiento del mecanismo para acceder a programas de becas en la universidad. Donde en cada proceso se debe tomar en cuenta y garantizar una iniciativa en el tema de formación académica

En lo que concierne al cuestionamiento de los reclamos recibidos de la población en estudio, en la escuela de Tecnología Médica, de la Universidad Autónoma de Chiriquí, cabe señalar que el 39.1% de la población en estudio se siente insatisfecha por la atención recibida de los reclamos de sus derechos, por otro lado, el 60.9% se sienten satisfechos por la atención recibida de los reclamos. Hay que resaltar, la excelente atención y respuesta, de los reclamos recibidos por parte de los estudiantes matriculados en la licenciatura en Tecnología Médica. Con este dato se logra o se garantiza tener un nivel aceptable de satisfacción y de calidad en la atención que se le debe dar a los estudiantes que estudian esta licenciatura. Sin embargo, se considera importante revisar la percepción de insatisfacción manifestada por un 39,1% de los discentes encuestados, en función de disminuir dicha tasa de disgusto estudiantil

En cuanto a la disposición del tiempo y espacio necesario para realizar las actividades propias de la vida estudiantil de la población en estudio, en la escuela de

Tecnología Médica de la Universidad Autónoma de Chiriquí, cabe señalar que el 2.2% de la población en estudio se siente muy satisfecha por disponer de tiempo y espacio para su vida estudiantil, por otro lado, el 52.2% se sienten satisfechos, el 41.3% está insatisfecho y por último el 4.3% se siente muy insatisfecho por no disponer de espacio y tiempo. Como se puede observar, son porcentajes casi similares en promedio de satisfacción e insatisfacción, lo cual indefectiblemente orienta la mirada al análisis específico de las actividades propias de la vida estudiantil universitaria.

En lo que concierne al cuestionamiento sobre el servicio que brinda el personal administrativo que atiende a los estudiantes de la licenciatura en Tecnología Médica, cabe señalar que el 8.9% de la población en estudio se siente muy satisfecha por la atención que les brinda el personal administrativo de la carrera, otro lado, el 71.1% se sienten satisfechos, el 17.8% está insatisfecho y por último el 2.2% se siente muy insatisfecho, por la poca atención recibida por parte del personal administrativo. Un porcentaje satisfactorio de 80% muestra la solidez del servicio que presta el personal administrativo de la universidad, lo cual se ha logrado a base de trabajo en equipo y formación permanente.

Con referencia al ambiente educativo que se les brinda a los estudiantes de la licenciatura en Tecnología Médica, cabe señalar que la población en estudio se siente satisfecha, en un porcentaje superior al 50%, tomando en cuenta este aspecto importante, por lo que se puede decir que el ambiente educativo que se ofrece en la licenciatura es satisfactorio para los estudiantes en todos los años que la cursan. Un importante 50% se siente satisfecho con el nivel de ventilación, 65% satisfecho con el nivel de luz, 56,5% satisfecho con el nivel de limpieza, 65,2% satisfactorio con el Nivel de audición, 43,5%

satisfactorio con la disposición de espacio adecuado, 54,3% satisfecho con el nivel de Pintura, 60,9% satisfactorio con el acceso a discapacitados y un 65,2% satisfecho con el nivel de prevención de riesgos y desastres. Sin embargo, no debe obviarse la precepción de insatisfacción de los porcentajes restantes de los estudiantes encuestados.

En el aspecto de la disponibilidad de equipo y material audiovisual que se les brinda a los estudiantes de la licenciatura en Tecnología Médica, se puede observar que se siente satisfecha, pero aspectos tales como las filminas, DVD, ya que son medios o dispositivos audiovisual, que se utilizan muy poco, y se encuentran en un porcentaje menor en la población en estudio. Sin embargo, se nota que en cuanto a copiadora (76,1%), Multimedia (52,2%) muestra resultados positivos. Es importante revisar que el 46,7% de los encuestados refleja insatisfacción en cuanto a equipos de teleconferencia.

En el recurso bibliográfico que se les ofrece a los estudiantes de la licenciatura en Tecnología Médica, se observan los porcentajes de satisfacción superiores al 50%, evidenciando de esta manera que los estudiantes cuentan con el adecuado recurso bibliográfico para solucionar y resolver cualquier inconveniente académico, en las diferentes asignaturas. Llama la atención que el 69,6% se muestra satisfecha con la biblioteca especializada y un 63% satisfecho con la Biblioteca con acceso a base de datos de la especialidad vía Internet.

En el aspecto que involucra el sistema informático que se les brinda a los estudiantes de la licenciatura en Tecnología Médica, se puede señalar que es un área en donde el porcentaje de satisfacción no esta tan concluyente, también cabe señalar que existen algunas

insatisfacciones por parte de la población en estudio, evidenciando de esta manera que es un área sensible y de desarrollo para la licenciatura.

En el semblante de la disponibilidad de aulas o salones para los estudiantes de la licenciatura en Tecnología Médica, cabe señalar que el porcentaje de satisfacción no es tan convincente, cabe mencionar que existen algunas insatisfacciones por parte de la población en estudio, evidenciando de esta manera que urge la necesidad de conseguir, garantizar salones y salas para ofrecer un mejor espacio físico, atención y mejorar el mejor desempeño académico.

4.2 Análisis Estadístico de los Datos

La prueba de Chi-cuadrado, también conocida como Chi-cuadrado de Pearson o prueba exacta de Fisher, es uno de los métodos utilizados para probar una hipótesis en una investigación. La prueba de Chi-Cuadrado es un procedimiento estadístico utilizado para determinar si existe una diferencia significativa entre los resultados esperados y los observados en una o más categorías.

Se trata de una prueba no paramétrica que es utilizada por los investigadores para examinar las diferencias entre variables categóricas en la misma población. También puede utilizarse para validar o proporcionar un contexto adicional para las frecuencias observadas. La idea básica de la prueba es que se comparan los valores de los datos reales con lo que se esperaría si la hipótesis nula fuera cierta.

A continuación, se presentan los resultados de la prueba estadística realizada:

Nivel de satisfaccion	AÑO QUE ESTUDIA			TOTALES
	1ro-2do	3ro-4to	5to	
Muy insatisfactoria	0	4	0	4
Insatisfactoria	6	13	2	21
Satisfactoria	32	16	8	56
Muy satisfactoria	4	0	2	6
TOTALES	42	33	12	87

0,788810617

Ho El nivel de satisfacción de los estudiantes de la Licenciatura en Tecnología Médica es bajo, respecto de los servicios educativos que le ofrece la carrera en la Universidad Autónoma de Chiriquí

Ha El nivel de satisfacción de los estudiantes de la Licenciatura en Tecnología Médica es de moderado a alto, respecto de los servicios educativos que le ofrece la carrera en la Universidad Autónoma de Chiriquí

Frecuencia Observada

CELDA 1	0	Valor calculado > al valor critico se rechaza la hipotesis nula		
CELDA 2	6			
CELDA 3	32	Chi Cuadrado por celda		
CELDA 4	4	0	0	0
CELDA 5	4	6	2	4
CELDA 6	13	32	26	8
CELDA 7	16	2	2	2
CELDA 8	0	40	30	14
CELDA 9	0	84		
CELDA 10	2			
CELDA 11	8			
CELDA 12	2			
FREC.ESPERADA= $\frac{\text{TOTAL RENGLO} \times \text{TOTAL COLUMNA}}{\text{GRAN TOTAL}}$				

Frec. esp1	1,931	1,931
Frec. esp2	10,138	1,689
Frec. esp3	27,034	0,912
Frec. esp4	2,276	1,306
Frec. esp5	1,517	4,063
Frec. esp6	7,966	3,182
Frec. esp7	21,241	1,293
Frec. esp8	2,276	2,276
Frec. esp9	0,552	0,552
Frec. esp10	2,897	0,278
Frec. esp11	7,724	0,010
Frec. esp12	0,828	1,661

$$\chi^2 = \sum \left(\frac{\text{valor calculado} - E}{E} \right)^2$$

19,15 12,59

$$gl = (c - 1) * (r - 1)$$

gl 6

decisión no se acepta la hipotesis nula

conclusion existe asociacion entre las variables

$$\text{coeficiente v de cramer } V = \sqrt{\frac{\chi^2}{n * mn(gl)}}$$

V 0,331749109 Como el coeficiente es mayor a 0,3 es aceptable, por lo tanto existe relacion entre las variables

	Factor Gestion academica																
	Metodologia enseñanza	Evaluacion seguimiento	Participacion en gobierno	Vida estudiantil	Servicio personal administrativo	ventilacion	Luz	Limpieza	Audicion	Espacio Adecuado	Pintura	acceso discapacitado	Prevencion	Retroproyector	Filminas	Copiadora	multimedia
Muy insatisfactoria	0	4	10	4	2	6	6	4	4	8	0	10	2	12	12	2	8
Insatisfactoria	18	20	30	38	16	34	10	28	18	32	30	22	24	30	38	2	28
Satisfactoria	72	58	48	48	62	46	60	52	60	40	50	56	60	44	32	70	48
Muy satisfactoria	2	10	2	2	8	6	16	8	10	12	12	4	6	4	6	18	8
	92	92	90	92	88	92	92	92	92	92	92	92	92	90	88	92	92
	Factor Gestion academica																
	Metodologia enseñanza	Evaluacion seguimiento	Participacion en gobierno	Vida estudiantil	Servicio personal administrativo	ventilacion	Luz	Limpieza	Audicion	Espacio Adecuado	Pintura	acceso discapacitado	Prevencion	Retroproyector	Filminas	Copiadora	multimedia
Muy insatisfactoria	6,72	6,72	6,58	6,72	6,43	6,72	6,72	6,72	6,72	6,72	6,72	6,72	6,72	6,58	6,43	6,72	6,72
Insatisfactoria	30,57	30,57	29,91	30,57	29,24	30,57	30,57	30,57	30,57	30,57	30,57	30,57	30,57	29,91	29,24	30,57	30,57
Satisfactoria	47,93	47,93	46,88	47,93	45,84	47,93	47,93	47,93	47,93	47,93	47,93	47,93	47,93	46,88	45,84	47,93	47,93
Muy satisfactoria	6,78	6,78	6,63	6,78	6,49	6,78	6,78	6,78	6,78	6,78	6,78	6,78	6,78	6,63	6,49	6,78	6,78
	Factor Gestion academica																
	Metodologia enseñanza	Evaluacion seguimiento	Participacion en gobierno	Vida estudiantil	Servicio personal administrativo	ventilacion	Luz	Limpieza	Audicion	Espacio Adecuado	Pintura	acceso discapacitado	Prevencion	Retroproyector	Filminas	Copiadora	multimedia
Muy insatisfactoria	6,72	1,10	1,78	1,10	3,05	0,08	0,08	1,10	1,10	0,24	6,72	1,60	3,32	4,47	4,82	3,32	0,24
Insatisfactoria	5,17	3,66	0,00	1,81	6,00	0,38	13,84	0,22	5,17	0,07	0,01	2,40	1,41	0,00	2,62	26,70	0,22
Satisfactoria	12,09	2,12	0,03	0,00	5,70	0,08	3,04	0,35	3,04	1,31	0,09	1,36	3,04	0,18	4,18	10,17	0,00
Muy satisfactoria	3,37	1,53	3,24	3,37	0,35	0,09	12,53	0,22	1,53	4,02	4,02	1,14	0,09	1,05	0,04	18,56	0,22

	DVD	Equipo de tele	Redes	Biblioteca	Biblioteca inter	Revistas Actua	Software	Computadoras	Actualizacion	Adecuacion	Laboratorio dis	Cantidad	Calidad	Disponibilidad	Sala de estudio	Planta Fisica	Sanitarios	equipo audio visual	
Muy insatisfac	12	8	2	4	6	2	2	4	8	8	6	12	8	8	8	6	20	16	140
Insatisfactoria	46	42	30	16	20	32	38	30	48	30	38	48	46	40	38	40	30	34	646
Satisfactoria	28	36	52	64	58	52	46	50	32	50	42	28	34	36	42	40	36	36	762
Muy satisfacto	2	4	8	8	8	6	6	8	4	4	6	4	4	8	4	6	6	6	102
	88	90	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92	92	1650
	DVD	Equipo de tele	Redes	Biblioteca	Biblioteca inter	Revistas Actua	Software	Computadoras	Actualizacion	Adecuacion	Laboratorio dis	Cantidad	Calidad	Disponibilidad	Sala de estudio	Planta Fisica	Sanitarios	equipo audio visual	
Muy insatisfac	3,85	3,94	4,02	4,02	4,02	4,02	4,02	4,02	4,02	4,02	4,02	4,02	4,02	4,02	4,02	4,02	4,02	4,02	
Insatisfactoria	17,75	18,16	18,56	18,56	18,56	18,56	18,56	18,56	18,56	18,56	18,56	18,56	18,56	18,56	18,56	18,56	18,56	18,56	
Satisfactoria	20,94	21,42	21,89	21,89	21,89	21,89	21,89	21,89	21,89	21,89	21,89	21,89	21,89	21,89	21,89	21,89	21,89	21,89	
Muy satisfacto	2,80	2,87	2,93	2,93	2,93	2,93	2,93	2,93	2,93	2,93	2,93	2,93	2,93	2,93	2,93	2,93	2,93	2,93	
	DVD	Equipo de tele	Redes	Biblioteca	Biblioteca inter	Revistas Actua	Software	Computadoras	Actualizacion	Adecuacion	Laboratorio dis	Cantidad	Calidad	Disponibilidad	Sala de estudio	Planta Fisica	Sanitarios	equipo audio visual	
Muy insatisfac	17,27	4,20	1,02	0,00	0,97	1,02	1,02	0,00	3,93	3,93	0,97	15,82	3,93	3,93	3,93	0,97	63,46	35,66	
Insatisfactoria	44,94	31,31	7,05	0,35	0,11	9,73	20,36	7,05	46,69	7,05	20,36	46,69	40,56	24,76	20,36	24,76	7,05	12,84	
Satisfactoria	2,38	9,93	41,40	80,98	59,54	41,40	26,54	36,08	4,67	36,08	18,46	1,70	6,69	9,09	18,46	14,97	9,09	9,09	
Muy satisfacto	0,23	0,45	8,77	8,77	8,77	3,21	3,21	8,77	0,39	0,39	3,21	0,39	0,39	8,77	0,39	3,21	3,21	3,21	1026,42

χ^2 397,7575376

gl 102

χ^2 critico 126,5741482

Decisión no se acepta la hipótesis nula porque el valor calculado > al valor critico

Conclusión académica existe asociación entre las variables, por lo tanto es satisfactorio el factor de gestión

V 1,200 rango Valor fuera de

Resultados Obtenidos Por Factor

A continuación, se presentan los resultados obtenidos por cada factor:

1. Factor Curricular: De acuerdo con los datos proporcionados por los estudiantes de la escuela de Tecnología Médica, de la Universidad Autónoma de Chiriquí, el 67.4% están satisfechos con el desarrollo curricular de la licenciatura, reflejándose así en los ítems de la carga horaria, metodología de enseñanza, sistema de evaluación, criterios de evaluación, distribución adecuada de las asignaturas en los diferentes años y semestres de la licenciatura. Mientras que un 15.2% dice estar insatisfecho y un 10.9% está muy satisfecho, estos resultados indican que por medio de la utilización de otras estrategias se pueden potenciar más sus competencias.

2. Factor estudiantil: De acuerdo con los datos proporcionados por los estudiantes de la escuela de Tecnología Médica de la Universidad Autónoma de Chiriquí, el 67.4% están satisfechos con el desarrollo estudiantil de la licenciatura, reflejándose así en los ítems de evaluación del rendimiento estudiantil, el sistema de evaluación que aplican los profesores en los cursos, la atención recibida por reclamos de sus derechos estudiantiles y la disposición del tiempo y espacio necesario para realizar las actividades propias de la vida estudiantil; mientras que un 32.6% dice estar insatisfecho.

3. Factor Gestión Académica: De acuerdo con los datos proporcionados por los estudiantes de la escuela de Tecnología Médica de la Universidad Autónoma de Chiriquí, el 54.3% están satisfechos con la gestión académica en la licenciatura, señalando los servicios recibidos por parte del personal administrativo que atiende la carrera y el ambiente

educativo que se les brinda, se observa también que el 10.9% está muy satisfecha y que solo el 34.8% se encuentran insatisfechos.

4. Factor Recursos e Infraestructura: De acuerdo con los datos proporcionados por los estudiantes de la escuela de Tecnología Médica de la Universidad Autónoma de Chiriquí, se observa que el 54.3% están satisfechos con los recursos que tiene en la infraestructura física y financiera de la universidad. En la licenciatura, cabe mencionar que la disponibilidad de equipo y material audiovisual al acceso de servicios, el acceso a los recursos bibliográficos, el acceso al servicio de apoyo informático para el desarrollo de la carrera, entre otros, son algunos de los aspectos que tienen satisfecho a los estudiantes, también el 10.9% está muy satisfecha y un 34.8% se encuentran insatisfechos.

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 Conclusiones

Al finalizar el estudio se pueden listar las siguientes conclusiones vinculadas a los objetivos de la investigación.

- En este estudio, podemos señalar que la calidad de la educación universitaria centra su atención en la satisfacción de los estudiantes, en las diferentes necesidades, competencias, conocimientos, infraestructura y la calidad de enseñanza ofrecidas por los docentes. Será la mejor carta de presentación en respuestas a las necesidades que día a día se presentan en nuestra comunidad.
- La calidad en la enseñanza a nivel superior, depende principalmente de las personas, de esta manera es fundamental señalar que, la colaboración, el trabajo en equipo, la participación, el compromiso, la implicación voluntaria, la formación del personal, el desarrollo y crecimiento de cada individuo, son habilidades, competencias y motivaciones claves para el desenvolvimiento profesional.
- Un modelo de gestión de calidad educativa, es un referente permanente y un instrumento eficaz en los procesos de toda organización educativa a nivel superior, para mejorar los productos o servicios que ofrece en la misma.
- Se corrobora que la metodología de enseñanza y la carga horaria en el desarrollo de los cinco años de duración de la licenciatura en tecnología médica, tiene un alto grado de satisfacción por parte de los estudiantes matriculados.
- Los estudiantes consideran que el sistema de evaluación, los procesos de inserción y permanencia llenan las expectativas al matricularse en la licenciatura en

tecnología médica, de esta manera, la escuela les manifiesta que todas sus inquietudes serán atendidas de la mejor manera.

- Se evidencia que una de las debilidades que sufren en la actualidad los estudiantes de la carrera en tecnología médica, es la falta de participación en actividades extracurriculares, ya que las mismas ayudan a enriquecer los conocimientos y las nuevas actualizaciones en las áreas del laboratorio clínico y contribuyen con las exigencias del mercado laboral.
- Los estudiantes han señalado a través del instrumento encuesta que se sienten satisfechos con los servicios administrativos que se les brinda en la Escuela de Tecnología Médica, ya que la información que se les ofrece con respecto a los procesos administrativos, sus deberes y sus derechos en la universidad se les proporciona de manera clara y satisfactoria.
- Los estudiantes de la carrera de tecnología médica, han manifestado con sus respuestas, a través de la encuesta, que se sienten satisfechos con la distribución de las asignaturas por semestres, considerando que es adecuada en los cinco años de duración de la licenciatura.
- La evaluación de los docentes en la licenciatura en Tecnología Médica es un aporte que contribuye para ayudar en la satisfacción de los estudiantes, ya que la misma influye directamente en la motivación, retención, reclutamiento y las necesidades de la comunidad educativa, llenando así más las expectativas de la buena formación y preparación en los cinco años de duración de la carrera.

5.2 Recomendaciones

Producto de los resultados y de las conclusiones detalladas en la investigación se indican las siguientes recomendaciones:

- Una de las formas más exitosas en que la universidad se puede proyectar es a través de la extensión, con los proyectos de investigación que vayan dirigidos a la comunidad en que está inmersa, de esta manera se da a conocer la calidad de educación que se está brindando a los estudiantes de la licenciatura en Tecnología Médica, al mismo tiempo sería una de las mejores estrategias de aprendizaje para lograr una formación idónea por competencia
- De poder alcanzar una excelente satisfacción de los estudiantes, pueden contribuir las acciones de marketing en nuestra universidad, así también como complemento a la reducción de las tasas de abandono, siendo ventajoso un planeamiento de las actividades desarrolladas en la institución. Así, cuanto más satisfecho se encuentren los alumnos, mejor será su rendimiento académico y menores serán las tasas de deserción.
- Las instituciones de educación superior que están interesadas en mejorar el nivel de satisfacción de sus alumnos deben concentrarse en aspectos administrativos de los servicios esenciales, tales como: definir programas formales de educación de calidad, seleccionar profesores apropiados, aplicar métodos de enseñanza relevantes para nuevas generaciones de estudiantes y cumplir los objetivos educacionales establecidos.
- Seguir trabajando, innovando, perfeccionando en las instituciones de educación superior con nuevas estrategias, para buscar y mantener la calidad de la educación ofrecida y consecuentemente la satisfacción de sus usuarios, en este caso los estudiantes: tanto en el

aspecto tangible (infraestructura) como en el intangible, con el fin de garantizar mejores resultados de aprendizaje.

- Los estudiantes han manifestado también en sus respuestas, que la universidad, cuente con una unidad académica administrativa, que se encargue de promover, impulsar, planificar, ejecutar y evaluar las políticas y programas de investigación con la participación de la facultad y con la presencia de los Centro de Investigación, que son los que cuentan con líneas de investigación y grupos de investigación.
- Es importante que se tome en cuenta, que la cultura de evaluación de la calidad se ha establecido en el ámbito de las instituciones universitarias a nivel mundial y en algunas profesiones como las de salud y que en este quinquenio se han puesto en ejecución el Régimen de Certificación y Recertificación de los Profesionales, Especialistas y Técnicos de las Disciplinas de la Salud, y donde la licenciatura en Tecnología Médica está involucrada en esta nueva cultura.

CAPÍTULO VI

PROPUESTA DE SATISFACCIÓN

ESTUDIANTEL PARA LA FORMACIÓN

ACADÉMICA DEL TECNÓLOGO MÉDICO

6. Propuesta de Satisfacción Estudiantil para la Formación Académica del Tecnólogo Médico hacia la Calidad Profesional de los Estudiantes en la Licenciatura en Tecnología Médica de la Universidad Autónoma de Chiriquí

La satisfacción es el estado placentero que tiene el individuo al sentir cubiertas sus expectativas; en el ámbito estudiantil refiere al nivel de bienestar que las y los estudiantes perciben al cubrir sus expectativas y necesidades académicas. Parafraseando a Mireles (2022), los componentes de la satisfacción estudiantil más importantes son: la buena imagen y calidad de la institución, docencia, tutorías y motivación. El presente estudio tiene implicaciones prácticas porque permite identificar los componentes que de manera global impactan la satisfacción estudiantil, por ende, aporta información que se puede utilizar para tomar decisiones escolares más eficientes y resolver problemas educativos asociados con el estrés escolar, deserción y bajo rendimiento académico.

Para cumplir con las nuevas demandas, las Instituciones Educativas de Formación Profesional deben ofrecer servicios de calidad y cumplir con las expectativas de sus estudiantes. Si los estudiantes no ven satisfechas sus expectativas con los servicios que reciben, se dificulta su desarrollo como expertos técnicos. Este déficit puede producir desilusión entre los estudiantes que trae como consecuencia: la falta de asistencia, la deserción estudiantil, bajo rendimiento académico y falta de identificación con la institución. Además de presentar mayor dificultad para insertarse al mundo laboral, cuya exigencia, es que el graduado sea competente.

Para la elaboración de un modelo teórico innovador, se debe tomar en cuenta que en cada caso concreto es menester determinar qué tipo de modelo innovador se quiere y se

puede desarrollar y además las teorías, hipótesis, supuestos y/o premisas en las cuales estaría sustentado.

Se distinguen cuatro fases en el diseño y uso de los modelos: 1. Definición de la situación problema (Ámbito situacional). 2. Formulación del modelo: Selección de variables innovadoras a ser incluidas, Selección del nivel apropiado de agregación, clasificación y definición de los elementos epistemológicos, ontológicos y axiológicos. Decisiones sobre el tratamiento del tiempo. Especificaciones de los fines u objetivos innovadores para los que se va utilizar el modelo. Valoración. 3. Simulación y/o validación del modelo. 4. Evaluación del modelo.

Valorar la satisfacción estudiantil contribuye a tomar decisiones acertadas en la gestión orientada a la calidad universitaria. El progreso de un país depende en gran medida de la calidad educativa que brinden las universidades, y la satisfacción de los estudiantes es un indicador para evaluarla. No obstante, para la calidad educativa no se puede establecer un concepto universal que aplique a todas las instituciones de educación superior (Egido, 2015). Sin embargo, tomando como referente los criterios de los organismos internacionales de educación y los estudios de diversos autores, es posible señalar criterios integradores. En este sentido se coincide con Vázquez (2013) cuando dice que la complejidad real y cognitiva de la calidad educativa amerita decidir sobre dimensiones e indicadores, considerando contextos diferenciados.

A tal efecto, la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (Unesco, 2014) recomienda a sus miembros el objetivo de lograr para todos por igual una educación de calidad y un aprendizaje durante toda la vida. Considera factores

esenciales que contribuyen a ello: docentes bien formados y motivados; contenidos pertinentes, para que los educandos alcancen niveles suficientes de conocimientos y competencias, de acuerdo con el grado estudiado; entornos de aprendizaje seguros e inclusivos; y fortalecer las capacidades de los educandos, para que sean innovadores y creativos y asimilen el cambio en sus sociedades. Por su parte, según la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE, 2015) para proporcionar una educación profesional de calidad es necesario combinar la teoría específica de la profesión con la práctica, incluyendo la formación en el lugar de trabajo para asegurar un buen futuro profesional.

Asimismo, se han identificado aspectos que contribuyen a la satisfacción de los alumnos de educación superior. Al respecto, Khan y Almas (2013), a través de una regresión logística ordinal, identifican como variables que contribuyen significativamente a la probabilidad de satisfacción del estudiante con su experiencia en la universidad: el conocimiento de las expectativas de los alumnos de nuevo ingreso, la accesibilidad al decano y el nivel de conocimientos y profesionalismo de los profesores. Concluyen que los estudiantes ingresan a la institución no solo por un título, sino para ganar calidad en el conocimiento y la educación docente. Blázquez, Chamizo, Cano y Gutiérrez (2013) identifican que, en la satisfacción de los estudiantes, además de los aspectos académicos, también tienen significancia los aspectos sociales.

Igualmente, otros estudios han identificado fortalezas y áreas de mejora en relación con la satisfacción estudiantil en instituciones de educación superior. Entre otros, se puede mencionar a De la Fuente, Marzo y Reyes (2010), quienes, en una escala de medida de

satisfacción universitaria en una facultad de ingeniería, reportan que los ítems en los que se registró mayor insatisfacción fueron los relacionados con las instalaciones, específicamente con fondos bibliográficos, equipamiento de laboratorios y salas de informática, siendo más favorable la satisfacción con el orden y la limpieza de las instalaciones, conocimientos y actualización de los profesores y cumplimiento de estos con su plan de trabajo.

La satisfacción estudiantil es útil para las instituciones educativas, ya que condiciona varios elementos como el éxito escolar, rendimiento académico, permanencia y permite implementar políticas que mejoren los servicios y la calidad educativa.

Ahora bien, la clave para mantener las universidades vigentes es prepararse para cambios estructurales importantes, el proceso es largo, pero pasos pequeños son una buena forma de empezar.

En ese sentido, a continuación, se describen propuestas para promover el cambio en las universidades hacia la calidad profesional:

1. Adaptabilidad en los programas educativos. El modelo del estudiante que dedica su tiempo exclusivamente a su formación académica está obsoleto. El estudiante universitario actual prioriza el desarrollo de competencias para el mercado laboral, con el conocimiento académico como base. Con un mercado laboral en constante cambio, un currículo basado únicamente en los programas académicos está destinado a fracasar. Los contenidos educativos necesitan nutrirse directamente de las tendencias en el mercado laboral y balancearlo con las bases académicas de las que se componen los programas.

2. Microcredenciales y Nuevos Formatos. Rosalía O'Donnell, directora de Talentum Labs de Telefónica, explica para Cotec la necesidad que tiene el mercado laboral

de profesionales con perfiles multidisciplinarios que puedan responder rápidamente a las necesidades cambiantes de su rubro profesional.

Nuevas propuestas como las microcredenciales y los MOOC son cruciales para la consolidación de un perfil profesional completo y flexible. Cursos breves con contenidos actuales a demanda de los estudiantes pueden hacer una gran diferencia para mantenerlos vigentes en su vida profesional.

3. Autodidáctica: Hoy más que nunca se cuestiona la enorme inversión que representa una educación universitaria cuando la figura de genio emprendedor, representada por personas como Bill Gates y Mark Zuckerberg, han demostrado que la educación superior no es el único camino al éxito y tampoco es infalible. Es importante que las universidades reflexionen no solamente sobre los contenidos que ofrecen sino los métodos que pueden usar los alumnos para acceder a ese conocimiento.

Los cursos autodirigidos y las instancias de educación autodidacta pueden reducir los costos en la producción de contenidos educativos, lo suficiente como para ensamblar programas de medio o bajo costo que puedan competir en el creciente mercado de la educación en línea y la tendencia del “*do it yourself*” (hazlo tú mismo).

4. Más Perfiles de Docentes Capacitados: Los cambios de las últimas dos décadas han llevado a las instituciones educativas a buscar perfiles de maestros más cercanos al mundo laboral. De ahí se originó la figura del profesor asociado, que es ahora casi la norma en educación superior.

Se trata de profesionales que ejercen su oficio, pero que al mismo tiempo dedican un par de horas a la semana a dar clases. Esta práctica ha presentado algunas áreas de

oportunidad y planteado el cuestionamiento de que, experto y docente no son exactamente la misma cosa.

Un profesional puede ser excelente en su trabajo, pero traducir esa experiencia a un producto educativo de calidad, en la mayoría de los casos, requiere formación extra. Ampliar el perfil de los docentes implica abrir las posibilidades a que más tipos de profesionales sean líderes en las aulas, pero será necesario capacitarlos constantemente para enseñarles las bases de un buen proceso enseñanza-aprendizaje.

5. Comunidades de Enseñanza-Trabajo: El objetivo principal de muchas universidades es preparar a los estudiantes para integrarse al mercado laboral. Tomando en cuenta este contexto, es preocupante la desconexión que existe entre las universidades y las empresas que proveen de empleo a sus egresados.

Los mecanismos de vínculo que se han producido entre ambas consisten primordialmente de bolsas de trabajo y ferias de empleo, sin embargo, no se cuenta con programas de profundidad que evalúen variables como la oferta y demanda de profesionales en los distintos rubros, que calculen cómo la tecnología va a afectar las dinámicas de trabajo y la cantidad de profesionales necesarios en determinada rama laboral, o qué otros campos de trabajo se podrán crear en el futuro que impliquen la necesidad de actualizar la oferta educativa.

No existe una instancia de trabajo conjunto Universidad-Empresa que se anticipe a las fluctuaciones del mercado laboral y mantenga a las instituciones educativas siempre vigentes y listas para el siguiente paso. Una comunidad que produzca esta sinergia se

traduciría en grandes beneficios tanto para las instituciones, como para las empresas y los estudiantes que se convertirán en profesionales.

Los modelos universitarios no solamente necesitan actualizarse, es fundamental que lo hagan al ritmo que marcan los avances en el ámbito laboral. Una transición así es una tarea compleja y puede tomar tiempo, pero considerar ideas como las propuestas aquí, pueden dirigir a las instituciones de educación superior en la dirección correcta para mantenerse vigentes.

Parafraseando a Terrones (2020), lograr, mantener y mejorar la calidad educativa en las universidades públicas y privadas de Perú, requiere de la realización de una serie de acciones coordinadas e integradas entre los proveedores y receptores del servicio educativo, para cuyo efecto presento la siguiente propuesta:

1. Las universidades deberán ser más proactivas al cambio y a la innovación.
2. Dar mayor prestancia y dinámica a las pasantías.
3. Promover la mayor participación de los estudiantes en las empresas para que pongan en práctica sus conocimientos de compenetrarlos con sus necesidades.
4. Definir líneas de investigaciones a fin de obtener las informaciones sobre la real situación y puedan aportar soluciones a los diversos problemas identificados en las empresas y la sociedad peruana.
5. Responder a las preguntas: ¿Qué valores impregnarán la tarea del docente universitario y del investigador científico universitario?

6. Apuntalar, actualizar y flexibilizar las estructuras académicas y los métodos de enseñanza-aprendizaje de acuerdo con los adelantos científicos y tecnológicos del siglo XXI y los requerimientos de una sociedad posmoderna.

7. Promover la transformación y actualización curricular de las carreras profesionales.

8. Fomentar la competitividad manteniendo la libertad académica.

9. Contar con un plan estratégico elaborado con la participación de las autoridades de la universidad y los representantes de estudiantes, docentes, egresados y otros grupos de interés.

10. Elaborar un proyecto educativo (PE) coherente con el proyecto de desarrollo institucional (PDI), que comprende los objetivos, los lineamientos básicos del currículo, las metas de desarrollo, las políticas y estrategias de planeación y evaluación, y el sistema de aseguramiento de la calidad.

11. Evaluar permanentemente los resultados del trabajo académico, administrativo, de investigación científica y de proyección a la comunidad.

12. Aplicar políticas de financiamiento suficiente de la universidad (a nivel nacional e internacional) vinculado a su desempeño y resultados y que permitan abordar y corregir las deficiencias y solucionar oportunamente los problemas identificados.

13. Contar con evaluadores externos idóneos, con experiencia y de reconocido prestigio internacional.

14. Velar por el incremento de la inserción laboral de los graduados y titulados de las diferentes carreras profesionales.

15. Evitar los conflictos de interés en la participación de los pares evaluadores de la calidad educativa de la universidad.

16. Lograr el mayor grado de inserción en el mercado laboral de los titulados de las diferentes carreras profesionales.

17. Incrementar los aprendizajes que requieren competencias cognitivas complejas.

18. Incrementar las capacidades de comunicación y de expresión de los estudiantes.

19. Mejorar los instrumentos de seguimiento del proceso de aprendizaje de los estudiantes.

20. Concretar estrategias de atención a la diversidad: grupos reducidos, agrupación flexible y atención personalizada.

21. Los padres de familia deberán animar, controlar y exigir mayor estudio y rendimiento académico a sus hijos.

22. Los estudiantes deberán cultivar el hábito de la lectura de obras de especialidad y de cultura general; deberán participar con más frecuencia en actividades culturales: cine, teatro, museos, feria de libros, exposiciones de material didáctico, concursos relativos a su carrera profesional, participar en círculos de estudio, clubes de lectura y comprensión de textos, ajedrez, razonamiento verbal, autoestima, psicología hormonal, ética, investigación científica, métodos y técnicas de estudio, entre otros.

23. Seleccionar a estudiantes ingresantes de las diferentes carreras profesionales en función a test vocacionales, pruebas de aptitud académica con aprobación mínima de 14 de nota y entrevista personal.

24. Incorporar en los planes curriculares de los dos primeros semestres académicos de las diferentes carreras profesionales las asignaturas sobre Investigación monográfica 1 e Investigación monográfica 2.

25. Suscribir convenios con las organizaciones empresariales privadas y públicas con el fin de dotar de mayores oportunidades a los estudiantes para la realización de sus prácticas pre profesionales.

26. Promover concursos por áreas académicas de manera permanente en cada semestre, con el fin de incentivar la creatividad y la competitividad entre los estudiantes.

27. Instituir en el proceso de aprendizaje de los estudiantes la autoevaluación de su rendimiento académico y la evaluación entre los estudiantes (mutua evaluación) como ejercicio de identificación de sus zonas críticas, de sus limitaciones, deficiencias y errores para superarlos en seguida.

28. Los padres de familia, los medios de comunicación públicos y privados y la población deben asumir un mayor compromiso y responsabilidad social para mejorar la calidad de la educación del país.

29. Los estudiantes que ocuparon los tres primeros puestos en la carrera profesional deberán ser exonerados del examen de suficiencia profesional, de sustentación y aprobación de tesis para este fin, como estímulo y reconocimiento a su rendimiento académico.

30. Formar docentes permanentemente renovados y críticos, para lo cual se requiere desarrollar planes permanentes de capacitación y reciclaje profesional de los docentes, dotarles de módulos bibliográficos sobre metodología, didáctica, teorías del aprendizaje, tecnología educativa, investigación científica, ética profesional, teorías sobre la calidad

educativa, etc. Módulos bibliográficos que deberán ser evaluados y aprobados en su calificación con fines de renovación de contrato laboral, incremento de remuneraciones, becas de estudios de posgrado y/o de especialización, ascensos en los cargos jerárquicos, entre otros.

31. Mejorar las condiciones en que se desenvuelve el trabajo de los docentes (revalorización social de la tarea del docente, superar el agotamiento emocional o psicológico, dotar de mayor equipamiento a los laboratorios y talleres, estimular la producción intelectual, mantener una comunicación eficaz, solucionar de manera oportuna y rápida los problemas didácticos, etc.).

32. Utilizar el circuito cerrado de televisión en todas las aulas para fines de evaluación del desempeño profesional de los profesores en cada una de sus asignaturas.

33. Asegurar buenas relaciones internacionales para mantener y ampliar convenios de intercambio profesional, académico e investigativo en el ámbito de la competencia global.

34. Mantener la tradición de rendición de cuentas de manera transparente ante la sociedad.

35. Acreditar a la universidad ante instituciones acreditadoras de reconocido prestigio e idoneidad profesional a nivel nacional e internacional.

36. Actualizar y renovar métodos y técnicas de enseñanza y de aprendizaje, según los avances científicos y tecnológicos.

37. Adoptar una concepción sobre la calidad educativa que sea operacional y posible de realizarla.

38. Suscribir un pacto social por la calidad de la educación que comprometa la participación y responsabilidad del gobierno, de las universidades, de los partidos políticos, de las ONG's vinculadas a la educación, de los empresarios y de los medios de comunicación a través de sus representantes, en la tarea común por mejorar la educación superior universitaria.

39. A través de la Oficina de Asuntos Estudiantiles (OAE) aplicar anualmente encuestas a los estudiantes para medir el grado de satisfacción del estudiantado sobre los servicios que recibe de la universidad.

40. Aprobar y ejecutar un mayor presupuesto anual para ampliación, mejoramiento y creación de nuevos servicios, incremento de remuneraciones del personal administrativo y de servicios, realización de investigaciones de impacto y desarrollo social y becas estudiantiles.

En consonancia con lo expuesto por Moreno (2021), sobre la necesidad de la evaluación de la calidad educativa, quien sostiene que la calidad de la educación es una aspiración constante de todos los sistemas educativos, compartida por el conjunto de la sociedad, y uno de los principales objetivos de las reformas educativas de los países de la región. Se trata de un concepto con una gran diversidad de significados, con frecuencia no coincidentes entre los distintos actores, porque implica un juicio de valor respecto del tipo de educación que se quiere para formar un ideal de persona y de sociedad.

Las cualidades que se le exigen a la educación están condicionadas por factores ideológicos y políticos, los sentidos que se le asignan a la educación en un momento dado y en una sociedad concreta, las diferentes concepciones sobre el desarrollo humano y el

aprendizaje, o por los valores predominantes en una determinada cultura. Estos factores son dinámicos y cambiantes, por lo que la definición de una educación de calidad también varía en diferentes períodos, de una sociedad a otra y de unos grupos o individuos a otros.

Por otra parte, es evidente que existen un sinnúmero de modelos que abordan la evaluación de la calidad educativa, sin embargo, ninguno es integral, es decir, que tanto en su concepción teórico metodológica, como en su operativación, realice un abordaje holístico, evaluando los factores internos y externos de la universidad pública. Por lo mismo, se propone un modelo con una mirada holística desde la perspectiva de la responsabilidad social universitaria a partir de siete ejes de referencia.

Los indicadores del Modelo Holístico de Evaluación de la Calidad Educativa que se propone se organizaron o determinaron en torno a siete ejes explicativos.

Eje 1, Dimensiones. Se refiere a las dimensiones que explican la noción de responsabilidad social a partir de la conceptualización que de la misma hace Morin, E. (2003):

La Responsabilidad Social Universitaria, desde una visión holística, debe tratar de articular las diversas partes que la conforman en un proyecto de promoción social de principios éticos y de desarrollo social equitativo y sostenible; para la producción y transmisión de 'saberes' responsables y la formación de profesionales ciudadanos igualmente responsables.”

A partir de lo cual se determinaron cinco dimensiones: a) Derechos Humanos, b) Equidad, c) Pertinencia, d) Relevancia y e) Eficacia y Eficiencia

Eje 2, Categorías. Este eje está constituido por las 25 categorías vinculadas con las dimensiones antes mencionadas, y que son, entre otras, Inclusión, No discriminación, Acceso, Procesos, Resultados, Democracia, Proyecto Educativo, Sociedad del Conocimiento, Currículo, Normatividad, Financiamiento, Calidad Docente.

Eje 3, Variables. El tercer eje lo componen las variables cuyos cambios serán analizados para dar respuesta a las interrogantes del objeto de estudio. Hasta el momento se han identificado cincuenta variables de análisis.

Eje 4, Principios. El cuarto eje hace referencia a los Principios para Regular el Proceso de Autoevaluación, los cuales fueron propuestos por Didriksson, A. y Herrera, A. (GUNI, 2006), siendo estos: Pertinencia Social, Calidad, Responsabilidad en el Ejercicio de la Crítica Social y Política, Contribución al Desarrollo Económico, Ampliación de la Fronteras del Conocimiento, La investigación Básica y su Relación con los nuevos Aprendizajes, y por último el Desarrollo de la Difusión de la Cultura.

Eje 5, Contextos. Hace referencia a los contextos en los que se desarrolla toda la actividad educativa: Contexto Sociocultural, Contexto Institucional Organizativo, Contexto Didáctico Pedagógico.

Eje 6, Ámbitos. El sexto eje por su parte, hace referencia a los ámbitos de abordaje de la evaluación educativa, es decir, al medio ambiente de su aplicación: interno y externo, los cuales tienen que ver, necesariamente, con los ámbitos de impacto de las acciones de toda actividad educativa.

Eje 7, Filosofía. Por último, el séptimo eje engloba la filosofía central del modelo propuesto; es decir, la mirada integral de la que adolecen los modelos estudiados, la

perspectiva holística que da salida a un abordaje del objeto de estudio a partir de una noción cualitativa y cuantitativa.

Referencias Bibliográficas

- Alarcón, F. (1998). Sistema Centroamericano de Evaluación y Acreditación de la Educación Superior. Costa Rica, CSUCA.
- Alfaro R., Grettel & Alvarado C., Silvia. (2016). El Perfil de profesores universitarios de universidades públicas y privadas en la carrera de Educación. Consejo Nacional de Enseñanza Superior Privada (CONESUP), del Ministerio de Educación Pública y el Instituto de Investigación en Educación (INIE), de la Universidad de Costa Rica.
- Belamaric, R., Arrastía, F. y Cañizares, R. (2001). Perfeccionamiento empresarial: realidades y retos. La Habana: Juan Carlos Martínez Coll.
- Bodero Delgado, H. (2014). Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas, The impact of educational quality. Instituto Peruano de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad de la Educación Básica. Equidad, acreditación y calidad educativa. Lima: Programa Educación Básica para Todos/IPEBA; 2011
- Brenda J. Terrazas Argote & Rodrigo Almeida Cardona. (2020). Análisis de los principales indicadores de satisfacción estudiantil en la calidad de vida universitaria en las universidades privadas. Perspectivas, Año 23, N° 45, mayo 2020. pp. 7-32. Universidad Católica Boliviana “San Pablo”, Unidad Académica Regional Cochabamba. Clasificación JEL: M31, C30.
- Castillo, T., Peralta, T., Romero, F. (1998). Guía para la autoevaluación de programas académicos en la educación superior. Costa Rica, SICEVAES, CSUCA.
- Díaz, J. (2008). Formulación y evaluación de proyectos. Universidad Autónoma de Manizales, Colombia.

- Herrera, L. (2010). Evaluación de la docencia universitaria: estudio predictivo de la satisfacción del alumnado con el aprendizaje en la educación superior. In: Gómez, M.; Grau, S. (Coord.). Evaluación de los aprendizajes en el espacio europeo de educación superior. Alicante: Editorial Marfi l. p. 587-604.
- ISO. (2008). Norma Internacional ISO 9001:2008. Sistemas de gestión de la calidad. Requisitos. Ginebra, Suiza: Secretaría Central de ISO.
- ISO. (2015). Norma Internacional ISO 9001:2015. Sistemas de gestión de la calidad. Requisitos. Ginebra, Suiza: Secretaría Central de ISO.
- Jiménez González, A. Terriquez Carrillo, B. y Robles Zepeda, F. (2011). Evaluación de la satisfacción académica de los estudiantes de la Universidad Autónoma de Nayarit, Revista Fuente Año 3 No. 6 enero - marzo 2011 ISSN 2007 – 0713
- Lepeley, M. T. (2007), Gestión y Calidad en Educación, un Modelo de Evaluación.
- López-Ibáñez S, Huamán-Núñez J. (2017). Gestión de calidad y satisfacción de necesidades en la Universidad Nacional “Micaela Bastidas”, de Apurímac.
- Márquez Hermosillo, M.; Marrufo Cardín, L. (2018). En busca de la calidad académica Sinéctica, núm. 51, julio-diciembre, pp. 01-03 Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Occidente, Departamento de Educación y Valores
- M. B. Roble; J. N. Cornejo; C. Speltini (2007). Articulando investigación, docencia y extensión: algunas experiencias en el campo de la ciencia y la tecnología. Universidad de Buenos Aires. Facultad de Ingeniería. Departamento de Física. Gabinete de Desarrollo de Metodologías de la Enseñanza.

- Peralta, T. (2001). Guía para la elaboración del informe final del proceso de autoevaluación. Costa Rica, SICEVAES, CSUCA
- Pereira Puga, M. (2014). Educación superior universitaria: calidad percibida y satisfacción de los egresados, Departamento de Sociología, Ciencia Política y de la Administración, Universidad de Cataluña.
- Pérez Juste, R., López Rupérez, F M. D.; Peralta Ortiz, M. y Fernández, P. (2000). Hacia una Educación de Calidad, Gestión, Instrumento y Evaluación, Madrid, España, Ediciones Narcea S.A.
- Pino, F. (2019). Currículo rediseñado de la carrera de Administración de Negocios Turísticos y Hoteleros, en el nivel de satisfacción con la carrera elegida de los estudiantes de la Universidad Privada Telesup. Unidad de Posgrado, Facultad de Educación, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú.
- Prieto Diego, J. (2015). Tesis para optar el grado de maestría. Master en sistemas integrados de gestión de calidad, medio ambiente y prevención de riesgos laborales. España, Ediciones Melibea
- Rodríguez Arocho, W. (2010). El concepto de calidad educativa: una mirada crítica desde el enfoque históricocultural. Revista Electrónica "Actualidades Investigativas en Educación", vol. 10, núm. 1, enero-abril, pp. 1-28 Universidad de Costa Rica San Pedro de Montes de Oca, Costa Rica
- Rodríguez Morales, P. C. (2015). Creación y establecimiento de estándares para la evaluación de la calidad de la educación superior: un modelo adaptado a los centros universitarios regionales de la UDELAR. Departamento de métodos de

investigación y diagnóstico en educación, facultad de educación, Universidad de la República de Uruguay.

Tinoco, W. (2019). Perfil profesional del docente y su efecto en la formación competitiva de los egresados, Universidad Técnica de Machala-Ecuador, periodo 2016-2017. Unidad de Posgrado, Facultad de Educación, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú.

Tobón, S, Rial, A, Carretero, M, (2006). Competencia, Calidad y Educación Superior. Primera edición año 2006, Cooperativa Editorial Magisterio. Bogotá, D.C. Colombia.

Referencias Bibliográficas – Digitales

- Ávila, W. (2010). Desempeño Profesional del docente universitario asociado a los factores: propuesta docente, interacción pedagógica, satisfacción de necesidades y reflexión sobre la práctica; FCEH-UNAP. 2009. Facultad de Educación. UNMSM. <http://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/cybertesis/2623>.
- Barraza, A., Ortega, F, y Ortega, M. (2010). Satisfacción Laboral en Instituciones Formadoras de Docentes. Un Primer Acercamiento. Universidad Pedagógica de Durango. México. <http://repositoriodigital.ipn.mx/handle/123456789/3257>.
- Batte Monter, I.; García Muñoz, J. J.; Andreu Gómez, N. (2018). Evaluación de la calidad del aprendizaje de la Informática. Una experiencia desde la gestión académica Atenas, vol. 1, núm. 41, Universidad de Matanzas Camilo Cienfuegos, Cuba <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=478055151006>.
- Báez-Padrón, G. (2009). La participación estudiantil en el proceso de extensión universitaria. Ra Xim Hai, 67-79.
- Bondía Alberola, G. (2010). El Arte de cada día: proyecto educativo para la escuela de hoy. Pulso, 161-187.
- Boshell Villamarín, M. G. (2011). Redes académicas y producción de conocimiento pertinente. Hallazgos, 43-62.
- Brito, J. G. (s/f). El uso de redes sociales por parte de las universidades a nivel institucional. Un estudio comparativo. Revista de educación a Distancia, 71-87.

- Cañete, C. e. (24 de marzo de 2004). <https://aetapi.org>. Obtenido de Hola, soy un Guión Social, me llamo: “presentar una comunicación en un congreso”: https://aetapi.org/congresos/canarias_04/comun_14.pdf
- CES. (02 de mayo de 2022). <https://www.ces.edu.co/>. Obtenido de ¿Qué es un intercambio académico?: <https://www.ces.edu.co/internacionalizacion/que-es-un-intercambio-academico/>
- CEUPE. (24 de junio de 2021). <https://www.ceupe.com>. Obtenido de los congresos y su tipología: <https://www.ceupe.com/blog/los-congresos-y-su-tipologia.html>
- Cubino López, R. Modelos de Gestión de Calidad. Ministerio de Educación, Cultura y Deporte del año 2001, “Modelo Europeo de Excelencia”. Modelos de gestion de calidad.pdf (jesuitasleon.es).
- Díaz Bazo, C., & Sime Poma, L. (2016). Las tesis de doctorado en educación en el Perú: Un perfil de la producción académica en el campo educativo. *Revista Peruana De Investigación Educativa*, 8(8), pp. 5-40. <http://revistas.siep.org.pe/index.php/RPIE/article/view/66>.
- Debate, C. (15 de enero de 2023). <https://dinamicasgrupales.com.ar/>. Obtenido de Dinámicas Grupales. Cine Debate: <https://dinamicasgrupales.com.ar/tecnicas/debate-y-discusion-t/cine-debate/>
- EDUCOAS. (14 de octubre de 2022). <https://www.educoas.org>. Obtenido de Congresos Educativos: https://www.educoas.org/portal/bdigital/contenido/interamer/interamer_72/SchiefeIbein-Chapter4New.pdf

- EDUCREA. (23 de enero de 2023). <https://educrea.cl>. ¿Cómo formular los criterios de evaluación?: <https://educrea.cl/formular-los-criterios-evaluacion/>
- Eisner, E. (2002). El arte y la creación de la mente. Barcelona: Paidós.
- Gibbs, G. (1994). Improving Student Learning. Theory and Practice. Oxford: Oxford Center.
- González López, B. S., & García-Hernández, R. A. (2020). Generación de cargas horarias para estudiantes basadas en un algoritmo micro-genético. Research in Computing Science 149(8), 2020, 791-802. Obtenido de Generación de cargas horarias para estudiantes.
- Inda Caro, M., Álvarez González, S., & Álvarez Rubio, R. (2008). Métodos de evaluación en la enseñanza superior. Revista de Investigación Educativa, 539-552.
- Infante Miranda, M. E., Hernández Infante, R., & Limaico Mina, J. (2018). Las actividades extracurriculares en el proceso formativo de los estudiantes universitarios. Episteme, 1123-1134.
- Instituto Nacional. (2021). Reglamento Interno de evaluación escolar. Santiago de Chile: Ministerio de Educación Chile.
- intercoonecta. (17 de enero de 2023). <https://intercoonecta.aecid.es>. <https://intercoonecta.aecid.es/intercoonecta/redes/red-de-expertos>
- Marcial, N. A. (2009). Congreso internacional de Innovación Educativa. La importancia de los congresos y reuniones académicas como fuente de información para la innovación y la generación del conocimiento (págs. 1-9). México: FLACSO.

- Ministerio de Educación Superior. (2009). Trabajo docente y metodológico: Reglamento. Resolución N 210/2007. La Habana: Ministerio de Educación Superior.
- Murillo-Zabala, A. M., & Santos, P. (2021). Permanencia estudiantil: Factores que inciden en el Politécnico Internacional de Bogotá, Colombia. *Revista Electrónica Educare*, 25(1), 100-124.
- Ortiz Diaz, J., & Cutimbo Lozano, G. (2022). Aprendizaje basado en problemas: una metodología. *Ciencia, Tecnología y Educación*, 155-172.
- Palomares Ruiz, A. (2011). El modelo docente universitario y el uso de nuevas metodologías en la enseñanza, aprendizaje y evaluación. *Revista de Educación*, 591-604.
- Piña Loyola, C. N., Seife Echevarría, , A., & Rodríguez Borrell, C. (2012). El seminario como forma de organización de la enseñanza. *Medisur*, 109-116.
- Ramírez Casas, L., & Maturana, , J. (2018). Significado del Proceso de Inserción a la Vida Universitaria: Desde una Perspectiva de Aprendizaje como Práctica Social. *Revista latinoamericana de educación inclusiva*, 149-162.
- ROMERO RODRIGUEZ, J. C. (2015). Las actividades deportivas en la universidad como espacio de formación ciudadana: caso UCV. Caracas: UCV.
- Sánchez De Mantrana, M. (2005). El aprendizaje en contextos laborales reales: el caso de las pasantías de los estudiantes universitarios. *Revista Venezolana de Educación (Educere)* [online]. 2005, vol.9, n.30,, 345-357.

Santos Guerra, M. A. (1999). 20 paradojas de la evaluación del alumnado en la universidad española. Revista electrónica interuniversitaria de Formación del profesorado, 370-392.

Sites google. (20 de marzo de 2018). Portafolio digital práctica docente 2. Obtenido de La Carga Horaria: <https://sites.google.com/site/portafoliodigitalpractdoc2/la-carga-horaria>

Tremedica. (19 de febrero de 2022). <https://www.tremedica.org>. Obtenido de Información general sobre los coloquios: <https://www.tremedica.org/ciberaula-federico-romero/coloquios/informacion-general-sobre-los-coloquios/>

Ordoñez Iturralde, Darwin Daniel (2017), Incidencia de las herramientas de gestión en la calidad del servicio educativo de las instituciones de educación superior del Ecuador, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Repositorio [/Cybertesis.unmsm.edu.pe/](https://cybertesis.unmsm.edu.pe/). (Consultado 19 de marzo de 2021).

Segura Castillo, Mario Alberto La autoevaluación: una reflexión para la gestión de los centros educativos, Revista Gestión de la Educación, Vol.2, N°1, ISSN 2215-2288, enero-junio, 2012, Costa Rica <http://revistadigital.eae.fcs.ucr.ac.cr/>. (Consultado 23 de junio de 2021)

Universia. (29 de septiembre de 2019). <https://www.universia.net/>. Obtenido de Las actividades extracurriculares más útiles para tu futuro: <https://www.universia.net/es/actualidad/orientacion-academica/actividades-extracurriculares-mas-utiles-tu-futuro-1166772.html>

UNIVERSIA. (05 de julio de 2022). <https://www.universia.net/es>. Obtenido de Qué son las actividades extracurriculares y cómo utilizarlas en tu currículum: <https://www.universia.net/es/actualidad/empleo/que-son-las-actividades-extracurriculares-y-como-utilizarlas-en-tu-curriculum.html>

Universidad Centro-Occidental Lisandro Alvarado UCLA. (1999). Reglamento de pasantías del Decanato de Ingeniería Civil. Barquisimeto. Barquisimeto: UCLA.

Universidad de Colima. (2019). Manual para el diseño y actualización de planes de estudio de nivel superior. México: Universida de Colima.

Universidad de Guadalajara. (2019). LINEAMIENTOS DE COLOQUIOS. México: Centro Universitario de Ciencias Sociales y humanidades.

Universidad Nacional de La Plata. (05 de mayo de 2022). <https://www.agro.unlp.edu.ar>. Programa participación estudiantil en proyectos de investigación y extensión: <https://www.agro.unlp.edu.ar/investigacion/programa-participacion-estudiantil-en-proyectos-de-investigacion-y-extension>

Universidad Nacional San Antonio de Areco. (15 de noviembre de 2022). <https://www.unsada.edu.ar/>. ¿Qué es la Extensión Universitaria?: <https://www.unsada.edu.ar/extension/que-es-la-extension-universitaria>

Universidad Veracruzana. (28 de septiembre de 2022). <https://www.uv.mx/>. Conciertos Didácticos Universitarios: <https://www.uv.mx/secretariaacademica/noticias/conciertos-didacticos-universitarios/>

Vargas, M., Aruquipa, E., & Daveziez, W. (2022). Metodologías de enseñanza universitaria: un reto para el docente universitario. *Ciencia y Tecnología*, 11-33.

Zabalza, M. (2001). *Evaluación de los aprendizajes en la Universidad*. Madrid: La Muralla.

ANEXOS



ANEXO A - Encuesta

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE CHIRIQÚI

FACULTAD DE CIENCIAS NATURALES Y EXACTAS

ESCUELA DE TECNOLOGÍA MÉDICA

**ENCUESTA DE SATISFACCIÓN A LOS ESTUDIANTES CON LA
CALIDAD**

DEL PROGRAMA Y LOS SERVICIOS OFERTADOS

La Facultad de Ciencias Naturales y Exactas ha puesto en marcha el proceso de Autoevaluación y de Acreditación de la Carrera de Licenciatura en Tecnología Médica. Queremos ofrecer a nuestros estudiantes excelentes programas formativos y mejorar continuamente la calidad de nuestras enseñanzas, para ello, necesitamos conocer su opinión sobre los niveles de satisfacción, por ello solicitamos su colaboración a través de su respuesta a este cuestionario.

El tratamiento estadístico de las respuestas garantiza la absoluta confidencialidad de sus opiniones. Esta encuesta tiene el objetivo de obtener información básica sobre ciertas características que reflejen su opinión de la carrera.

Para cada pregunta encierre en un círculo el número correspondiente de acuerdo a su percepción sobre la carrera de Licenciatura en Tecnología Médica, de acuerdo a las siguientes escalas

Sexo		Turno			Año que Cursa
Masculino ☐	Femenino ☐	Diurno ☐	Vespertino ☐	Nocturno ☐	

ESCALA 1		ESCALA 2	
1.	Muy Insatisfactoria	1	SÍ
2.	Insatisfactoria	2	NO SÉ
3.	Satisfactoria	3	NO
4.	Muy Satisfactoria		

DESARROLLO CURRICULAR	ESCALA 1
1. ¿Es satisfactoria la carga horaria de primero y segundo año?	1 2 3 4
2. ¿Es satisfactoria la carga horaria de tercero y cuarto año?	1 2 3 4
3. ¿Es satisfactoria la carga horaria de cuarto y quinto año?	1 2 3 4
4. ¿Existen oportunidades de participación en eventos extracurriculares tales como?	
a. Seminarios	1 2 3 4
b. Foros	1 2 3 4
c. Coloquios	1 2 3 4
d. Congresos	1 2 3 4

e. Cine debate	1 2 3 4
f. Talleres	1 2 3 4
g. Conciertos	1 2 3 4
h. Exposiciones de arte	1 2 3 4
i. Competencias deportivas	1 2 3 4
j. Conferencias	1 2 3 4
k. Intercambios	1 2 3 4
l. Pasantías	1 2 3 4
m. Redes de expertos	1 2 3 4

5. ¿Está satisfecho con la metodología de enseñanza utilizada por los profesores de la carrera?	1 2 3 4
6. ¿Está satisfecho con el sistema de evaluación y seguimiento aplicado en la a carrera?	1 2 3 4
7. ¿Está satisfecho con los mecanismos de evaluación utilizados por los profesores de los diferentes cursos?	1 2 3 4
8. ¿Existen oportunidades de participación en eventos extracurriculares tales como?	1 2 3 4
9. ¿Conoce el reglamento institucional de evaluación de los cursos?	1 2 3 4
10. ¿Considera usted que existe una adecuada distribución de la cantidad de asignaturas por semestre?	Si: ____ No: ____
11. ¿Existen oportunidades de participación estudiantil en actividades de:	
a. Investigación	Sí: ____

	No: ____
b. Extensión	Si: ____ No: ____
FACTOR ESTUDIANTIL 12. ¿Cómo se informó sobre la existencia de la carrera?	Coloque un gancho para la selección correcta
a. Charlas	
b. Trípticos	
c. Anuncios de radio o televisión	
d. Internet	
e. Otras	

13. ¿Recibe orientación sistemática sobre los procesos de inserción y permanencia en la carrera?	
a. Procesos de matrícula	1 2 3 4
b. Sistema de calificaciones	1 2 3 4
c. Procesos de retiro e inclusión de asignaturas	1 2 3 4
d. Opción de graduación	1 2 3 4
14. ¿Recibe información sobre los reglamentos de evaluación del rendimiento estudiantil?	1 2 3 4
15. ¿Recibe información sobre el sistema de evaluación que aplican los profesores en los cursos?	1 2 3 4

1 6. ¿Conoce sus deberes como estudiante?	1 2 3 4
1 7. ¿Conoce sus derechos como estudiante?	1 2 3 4
1 8. ¿Tiene oportunidad de reclamo o apelación sobre los resultados de la calificación semestral en los diferentes cursos?	1 2 3 4
1 9. ¿Tiene oportunidad de participar en diversos eventos que ofrece la carrera?	1 2 3 4
20. ¿Tiene conocimientos sobre la existencia de mecanismo para el acceso a becas?	1 2 3 4
21. ¿Se siente satisfecho con la atención recibida por reclamos de sus derechos estudiantiles?	1 2 3 4
22. ¿La carrera le brinda la oportunidad de participaren actividades?	

a. Científicas	1 2 3 4
b. Deportivas	1 2 3 4
c. Artísticas	1 2 3 4
d. Recreativas	1 2 3 4
23. ¿Está satisfecho con las oportunidades que se le ofrecen para participar en los diversos órganos de gobierno?	1 2 3 4
24. ¿Está satisfecho con la disposición del tiempo y espacio necesario para realizar las actividades propias de la vida estudiantil?	1 2 3 4
FACTOR GESTIÓN ACADÉMICA	
25. ¿Está satisfecho con el servicio recibido por parte del personal administrativo que atiende la carrera?	1 2 3 4

26. ¿Ha participado en intercambios estudiantiles a nivel regional?	Si: ____ No: ____
FACTOR RECURSOS (Infraestructura Física y Financiera)	
27. ¿Está satisfecho con el ambiente educativo en los siguientes aspectos:	
a. Nivel de Ventilación	1 2 3 4
b. Nivel de luz	1 2 3 4
c. Nivel de limpieza	1 2 3 4
d Nivel de audición	1 2 3 4
e. Disposición de espacio adecuado	1 2 3 4

f. Pintura	1 2 3 4
g. Acceso para discapacitados	1 2 3 4
h. Prevención de riesgos y desastres	1 2 3 4
28. ¿Tiene la disponibilidad del siguiente equipo y material audiovisual en cuanto al acceso de servicios?	
a. Retroproyector	1 2 3 4
b. Filminas	1 2 3 4
c. Copiadora	1 2 3 4
d. Multimedia	1 2 3 4
e. DVD	1 2 3 4

f. Equipo para Teleconferencia	1 2 3 4
29. ¿Existe el acceso a los recursos bibliográficos existentes en:	
a. Redes y bases internacionales de información	1 2 3 4
b. Biblioteca especializada	1 2 3 4
c. Biblioteca con acceso a base de datos de la especialidad vía Internet	1 2 3 4
d. Existencia de libros y revistas actualizadas en la especialidad	1 2 3 4
30. ¿Tiene acceso al servicio de apoyo informático para el desarrollo de la carrera en áreas cómo:	
a. Software	1 2 3 4

b. Computadoras.	1 2 3 4
31. Los laboratorios tienen equipo idóneo en cuanto a su:	
a. Actualización	1 2 3 4
b. Adecuación	1 2 3 4
c. Disponibilidad	1 2 3 4
d. Cantidad.	1 2 3 4
e. Calidad	1 2 3 4
32. ¿Planta Física donde se desarrolla la carrera cuenta con:	
a. Disponibilidad de aulas	1 2 3 4
b. Disponibilidad de salas de estudio	1 2 3 4

c. Disponibilidad de talleres	1	2	3	4
d. Adecuación de los servicios sanitarios	1	2	3	4
e. Disponibilidad de un salón con equipo audio visual	1	2	3	4

SU OPINION ES IMPORTANTE

GRACIAS POR SU COLABORACION.

ANEXO B – Consentimiento Informado

La presente investigación se titula “FORMACIÓN ACADÉMICA DEL TÉCNICO MÉDICO: CALIDAD PROFESIONAL Y NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS ESTUDIANTES EN LA LICENCIATURA EN TECNOLOGÍA MÉDICA DE LA UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE CHIRIQUÍ, JUNIO – DICIEMBRE 2021” y es elaborada por el investigador Alexis Ureña, CIP: 4-723-2112, doctorando de la Facultad de Educación de la Universidad Autónoma de Chiriquí. El propósito de la investigación es Evaluar el nivel de satisfacción del estudiante en la formación de la Licenciatura en Tecnología Médica que ofrece la Facultad de Ciencias Naturales y Exactas, mediante la caracterización de la calidad académica percibida por los estudiantes de tecnología médica y así determinar los elementos que ejercen mayor influencia en la percepción de los estudiantes sobre la calidad de la formación en esta licenciatura.

Para ello, se le solicita participar en una encuesta que le tomará 20 minutos de su tiempo. Su participación en la investigación es completamente voluntaria y usted puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello le genere ningún perjuicio. Asimismo, participar en esta encuesta no le generará ningún perjuicio académico. Si tuviera alguna consulta sobre la investigación, puede formularla cuando lo estime conveniente.

Su identidad será tratada de manera anónima, es decir, el investigador no conocerá la identidad de quién completó la encuesta. Asimismo, su información será analizada de manera conjunta con la respuesta de sus compañeros y servirá para la elaboración de artículos y presentaciones académicas.

Además, esta será conservada por cinco años, contados desde la publicación de los resultados, en la computadora personal del investigador responsable. Al concluir la

investigación, si usted brinda su correo electrónico, recibirá un resumen con los resultados obtenidos y será invitado a una conferencia en la cual serán expuestos los resultados. Si desea, podrá escribir al correo _____ para extenderle el trabajo de investigación completo.

Si está de acuerdo con los puntos anteriores, complete sus datos a continuación:

Nombre:

Fecha:

Correo electrónico:

Firma del participante:

Firma del investigador:

ANEXO C – Instrumento De Validación

Estimado (a) experto (a):

Saludos cordiales, es un gusto para mí dirigirme en esta ocasión para solicitar su asistencia en cuanto respecta a la validación de los datos contenidos en el instrumento de recolección de datos, el cual fue diseñado con el objetivo de reunir la información necesaria para la presente investigación. Adicionalmente se deja en páginas anexas el instrumento tipo cuestionario planteado para dicho propósito.

En consecuencia, agradezco su apreciación como experto (a) y profesional en el área. Para los fines de la validación requerida es necesario deje plasmada su opinión en cuanto a los ítems que conforman dicho cuestionario, donde adicionalmente podrá incluir mejoras, sugerencias y observaciones para ser aplicadas en el mismo. Por último, como requisito institucional, deberá llenar un apartado con los datos personales solicitados.

Agradecido de antemano por toda su colaboración y participación al respecto en este proceso tan importante.

Atentamente,

Alexis Ureña,

CIP: 4-723-2112

Investigador

Instrucciones para la revisión y validación del instrumento

- Leer detenidamente el instrumento.
- Manifieste su opinión referente a las dimensiones e indicadores considerados, para medir la variable que se estudia; así como a los objetivos de la investigación
- Emita su apreciación crítica para cada ítem, teniendo en cuenta los siguientes aspectos: Objetivos, claridad, coherencia, redacción. Utilice el formato que se presenta a continuación para especificar cada observación. Donde conseguirá las siglas (ELI) que significa **Eliminarlo**, las siglas (MOD) que significa **Modificarlo** y por último las siglas (ADC) que significa **Adecuado**. Si existe alguna observación podrá dejarla por sentado en la columna de **Observaciones** para cada ítem.
- Seleccione con una equis “x” la respuesta que considere pertinente con cada ítem de acuerdo a su criterio.
- Finalmente proporcione los datos personales solicitados a continuación.

Datos de identificación del experto:

Apellidos y Nombres: _____

C.I.: _____

Título: _____

Especialidad: _____

Profesión Actual: _____

Teléfono: _____

Lugar y Fecha: _____

Firma: _____

ANEXO D. TABLAS Y GRÁFICOS DEL ANÁLISIS DE RESULTADOS

1. TABLA Género de Los Estudiantes Encuestados de la Carrera en Tecnología

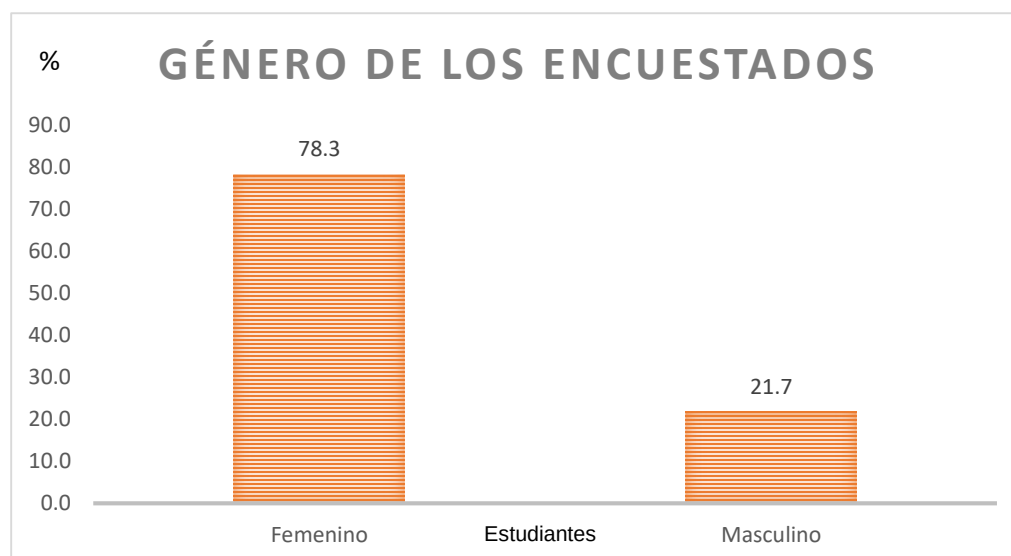
Médica

Género de los Encuestados		
Categoría	Frecuencia	Porcentaje (%)
Femenino	56	78.3
Masculino	30	21.7
Total	86	100.0

Fuente: Ureña, 2021,

1. GRÁFICA Género de los Estudiantes Encuestados de la Carrera en Tecnología

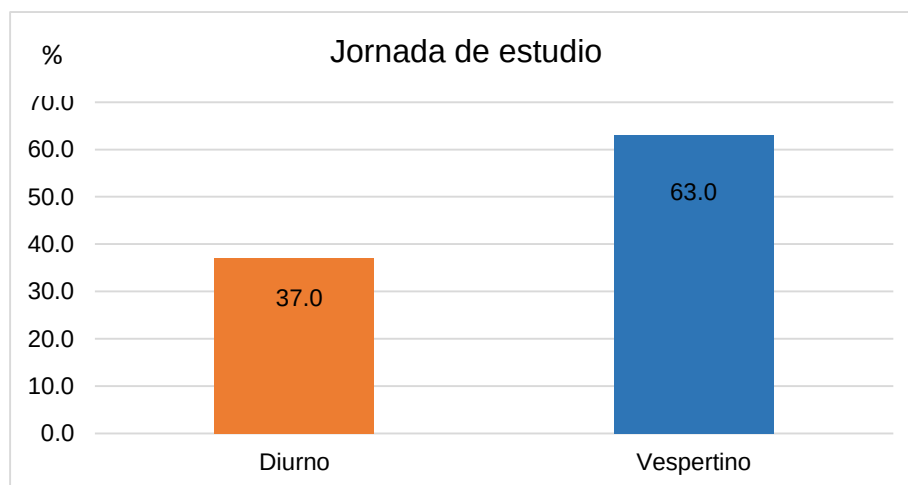
Médica



2. TABLA Jornadas de Estudios de la Carrera de Tecnología Médica.

Jornada de Estudio		
Categoría	Frecuencia	Porcentaje (%)
Diurno	37	37.0
Vespertino	49	63.0
Total	86	100.0

Nota: Cuestionario aplicado a sujetos informantes (estudiantes) abril - mayo 2021

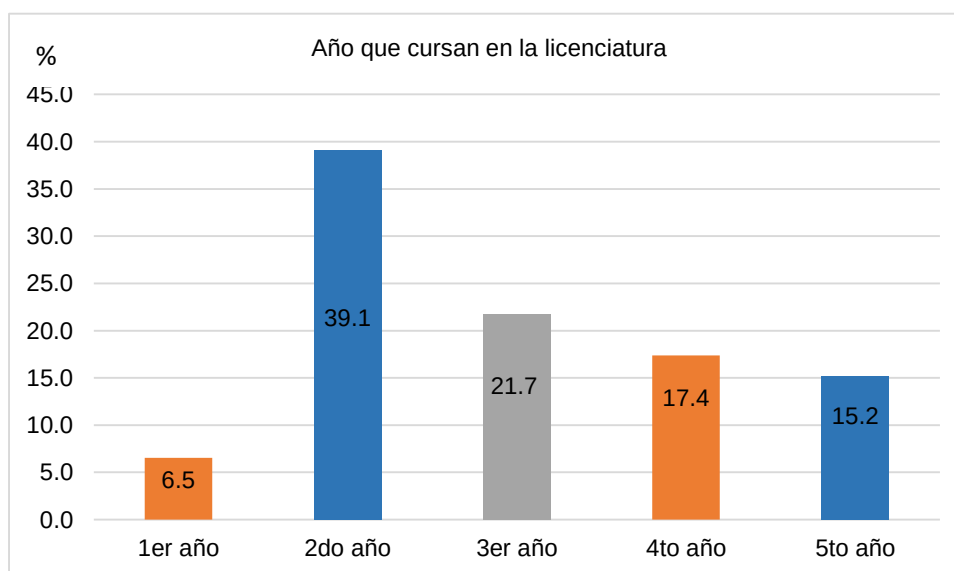
2. GRÁFICA Jornadas de Estudios de la Carrera de Tecnología Médica.

**3. TABLA Cantidad de Estudiantes que Cursan los Años en la Licenciatura en
Tecnología Médica**

Año que cursan en la licenciatura		
Categoría	Frecuencia	Porcentaje (%)
1er año	13	6.5
2do año	30	39.1
3er año	14	21.7
4to año	11	17.4
5to año	18	15.2
Total	86	100.0

Nota: Cuestionario aplicado a sujetos informantes (estudiantes) abril - mayo 2021

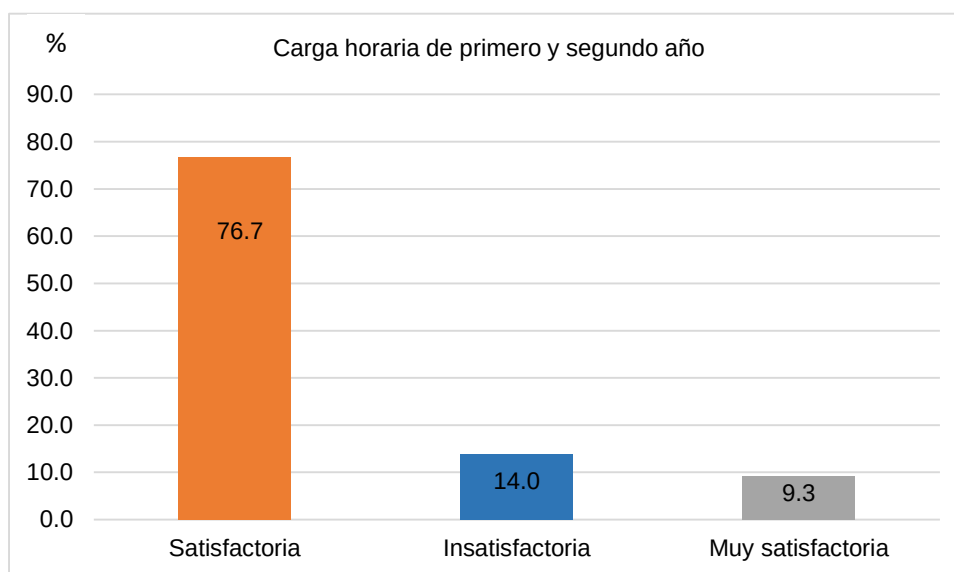
**3. GRÁFICA Cantidad de Estudiantes que Cursan los Años en la Licenciatura en
Tecnología Médica**



4. TABLA Carga Horaria de la Muestra de Estudio de Primero y Segundo Año de la Licenciatura en Tecnología Médica de la Universidad Autónoma de Chiriquí.

Carga horaria de primero y segundo año		
Categoría	Frecuencia	Porcentaje (%)
Satisfactoria	33	76.7
Insatisfactoria	6	14.0
Muy satisfactoria	4	9.3
Total	43	100.0

4. GRÁFICA Carga Horaria de la Muestra de Estudio de Primero y Segundo Año de la Licenciatura en Tecnología Médica de la Universidad Autónoma de Chiriquí.

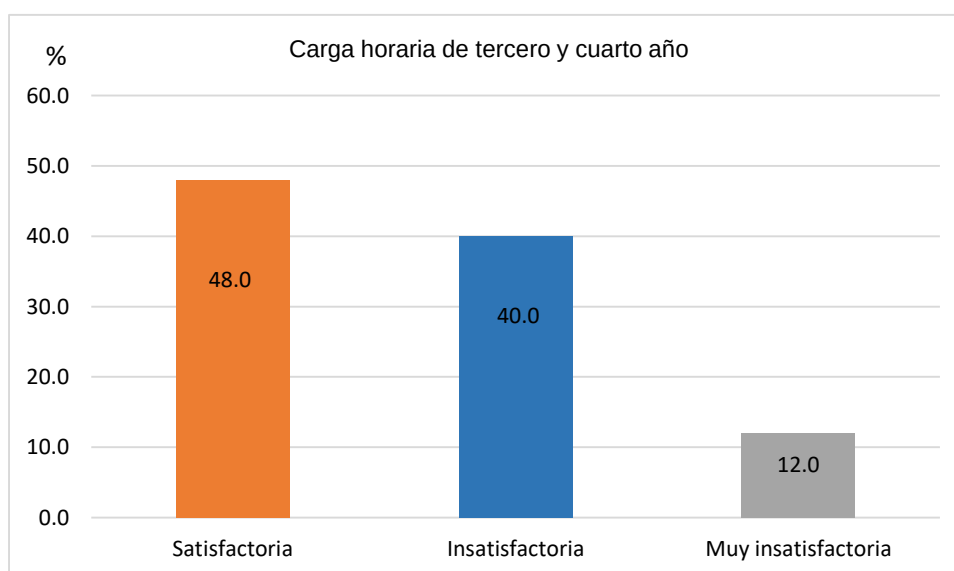


5. TABLA Carga Horaria de la Muestra de Estudio de Tercero y Cuarto Año de la Licenciatura en Tecnología Médica de la Universidad Autónoma de Chiriquí

Carga Horaria de Tercero y Cuarto Año		
Categoría	Frecuencia	Porcentaje (%)
Satisfactoria	12	48.0
Insatisfactoria	10	40.0
Muy insatisfactoria	3	12.0
Total	25	100.0

Nota: Cuestionario aplicado a sujetos informantes (estudiantes) abril - mayo 2021

5. GRÁFICA Carga Horaria de la Muestra de Estudio de Tercero y Cuarto Año de la Licenciatura en Tecnología Médica de la Universidad Autónoma de Chiriquí

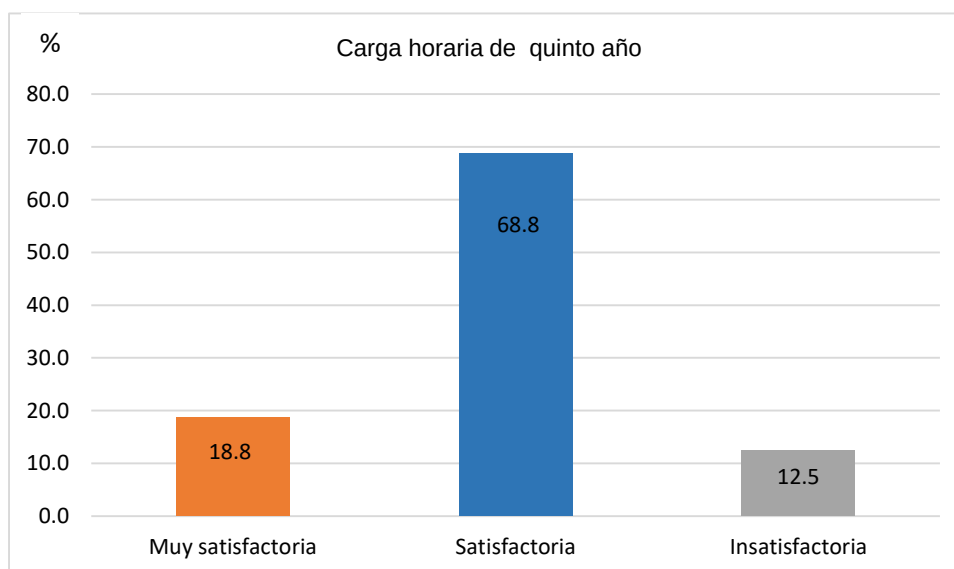


6. TABLA Carga Horaria de la Muestra de Quinto Año de la Licenciatura en Tecnología Médica de la Universidad Autónoma de Chiriquí

Carga horaria de quinto año		
Categoría	Frecuencia	Porcentaje (%)
Muy satisfactoria	3	18.8
Satisfactoria	13	68.8
Insatisfactoria	2	12.5
Total	18	100.0

Fuente: Cuestionario aplicado a sujetos informantes (estudiantes) abril - mayo 2021

6. GRÁFICA Carga Horaria de la Muestra de Quinto Año de la Licenciatura en Tecnología Médica de la Universidad Autónoma de Chiriquí

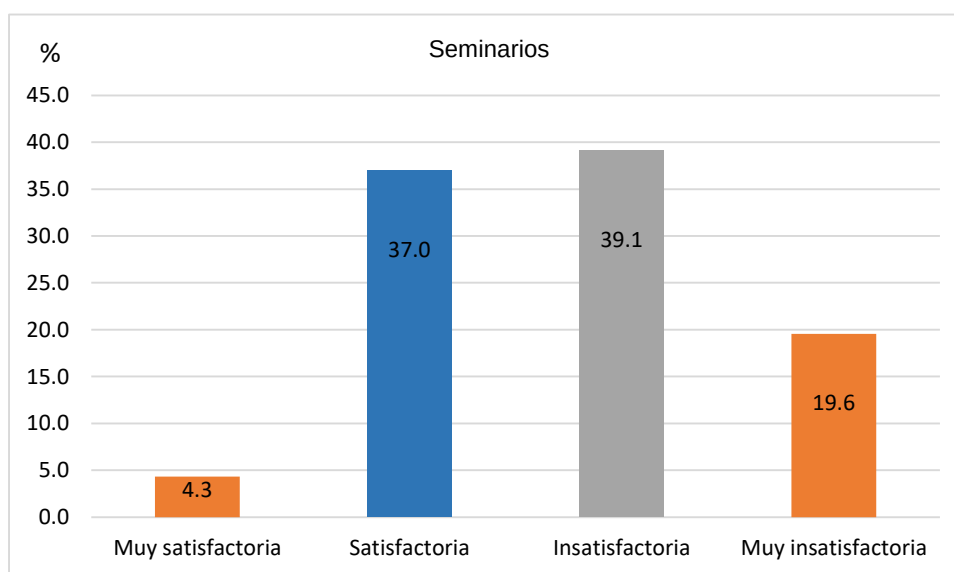


**7. TABLA Participación en Eventos Extracurriculares de los Estudiantes de la
Licenciatura en Tecnología Médica: Seminarios**

Seminarios		
Categoría	Frecuencia	Porcentaje (%)
Muy satisfactoria	12	4.3
Satisfactoria	27	37.0
Insatisfactoria	28	39.1
Muy insatisfactoria	19	19.6
Total	86	100.0

Nota: Cuestionario aplicado a sujetos informantes (estudiantes) abril - mayo 2021

**7. GRÁFICA Participación en Eventos Extracurriculares de los Estudiantes de la
Licenciatura en Tecnología Médica: Seminarios**

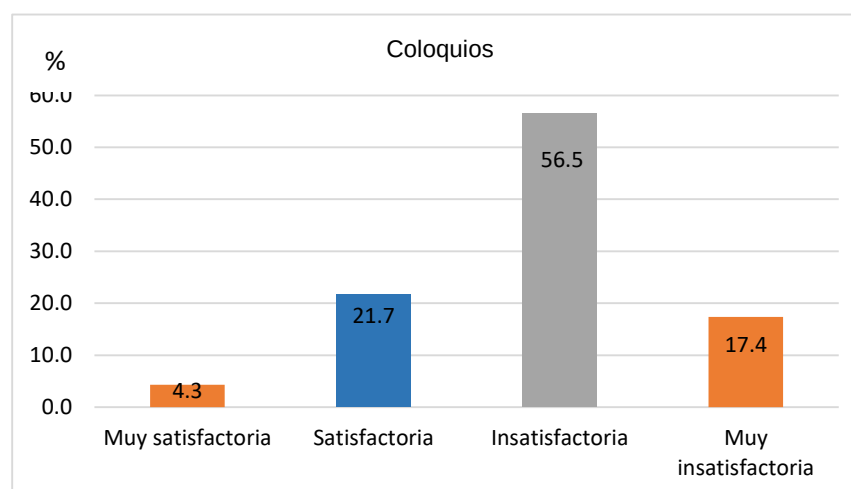


**8. TABLA Participación en Eventos Extracurriculares de los Estudiantes de la
Licenciatura en Tecnología Médica: Coloquios**

Coloquios		
Categoría	Frecuencia	Porcentaje (%)
Muy satisfactoria	12	4.3
Satisfactoria	20	21.7
Insatisfactoria	36	56.5
Muy insatisfactoria	18	17.4
Total	86	100.0

Nota: Cuestionario aplicado a sujetos informantes (estudiantes) abril - mayo 2021

**8. GRÁFICA Participación en Eventos Extracurriculares de los Estudiantes de la
Licenciatura en Tecnología Médica: Coloquios**

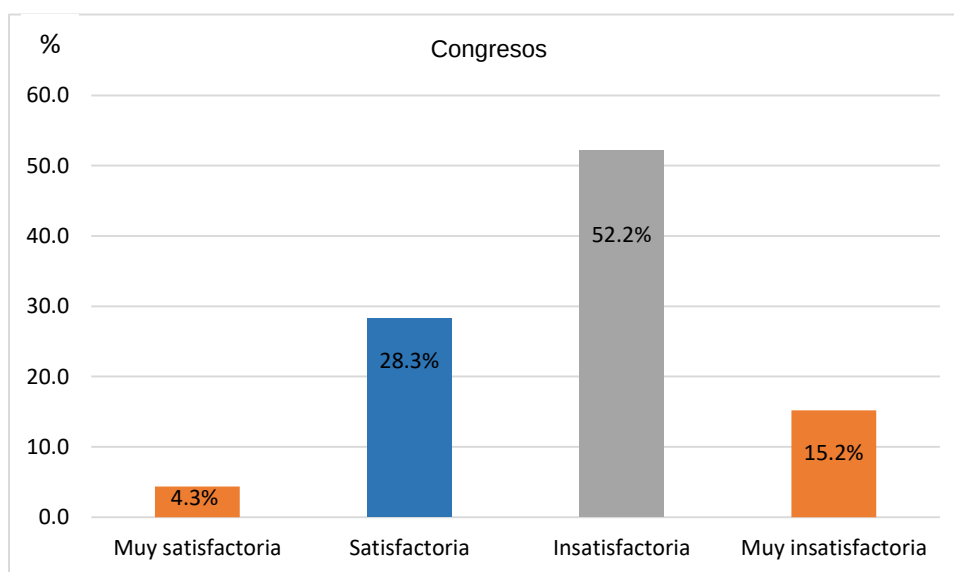


**9. TABLA Participación en Eventos Extracurriculares de los Estudiantes de la
Licenciatura en Tecnología Médica: Congresos**

Congresos		
Categoría	Frecuencia	Porcentaje (%)
Muy satisfactoria	12	4.3
Satisfactoria	23	28.3
Insatisfactoria	34	52.2
Muy insatisfactoria	17	15.2
Total	86	100.0

Nota: Cuestionario aplicado a sujetos informantes (estudiantes) abril - mayo 2021

**9. GRÁFICA Participación en Eventos Extracurriculares de los Estudiantes de la
Licenciatura en Tecnología Médica**

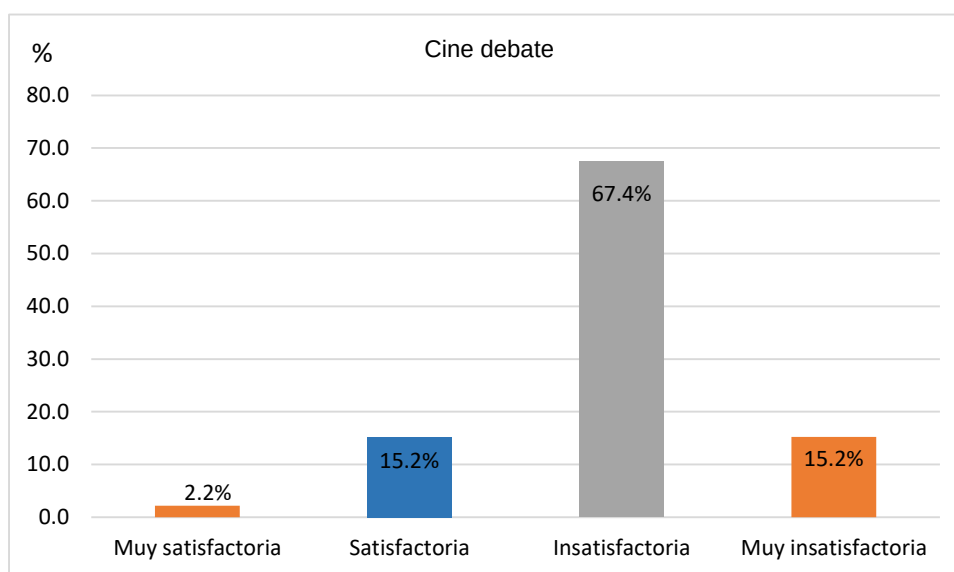


10. TABLA Participación en Eventos Extracurriculares de los Estudiantes de la Licenciatura en Tecnología Médica: Cine Debate

Cine debate		
Categoría	Frecuencia	Porcentaje (%)
Muy satisfactoria	11	2.2
Satisfactoria	17	15.2
Insatisfactoria	41	67.4
Muy insatisfactoria	17	15.2
Total	86	100.0

Nota: Cuestionario aplicado a sujetos informantes (estudiantes) abril - mayo 2021

10. GRÁFICA Participación en Eventos Extracurriculares de los Estudiantes de la Licenciatura en Tecnología Médica: Cine Debate

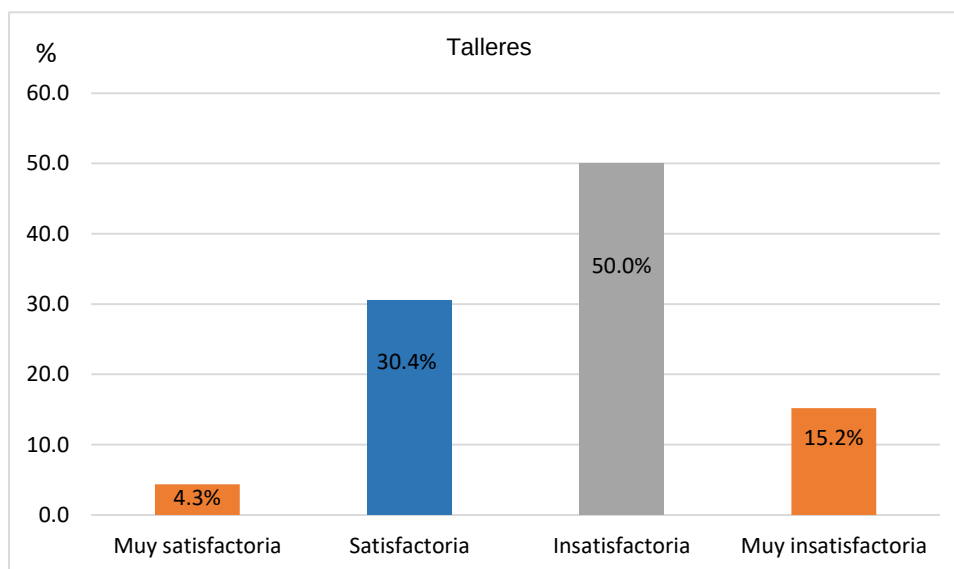


11. TABLA Participación en Eventos Extracurriculares de los Estudiantes de la Licenciatura en Tecnología Médica: Talleres

Talleres		
Categoría	Frecuencia	Porcentaje (%)
Muy satisfactoria	12	4.3
Satisfactoria	24	30.4
Insatisfactoria	33	50.0
Muy insatisfactoria	17	15.2
Total	86	100.0

Nota: Cuestionario aplicado a sujetos informantes (estudiantes) abril - mayo 2021

11. GRÁFICA Participación en Eventos Extracurriculares de los Estudiantes de la Licenciatura en Tecnología Médica: Talleres

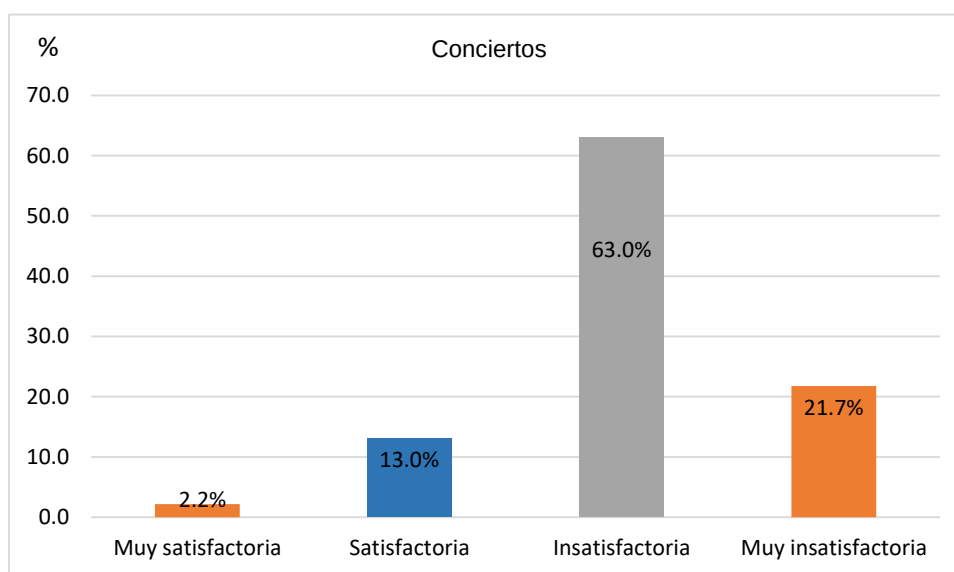


12. TABLA Participación en Eventos Extracurriculares de los Estudiantes de la Licenciatura en Tecnología Médica: Conciertos

Conciertos		
Categoría	Frecuencia	Porcentaje (%)
Muy satisfactoria	11	2.2
Satisfactoria	16	13.0
Insatisfactoria	39	63.0
Muy insatisfactoria	20	21.7
Total	86	100.0

Nota: Cuestionario aplicado a sujetos informantes (estudiantes) abril - mayo 2021

12. GRÁFICA Participación en Eventos Extracurriculares de los Estudiantes de la Licenciatura en Tecnología Médica: Conciertos

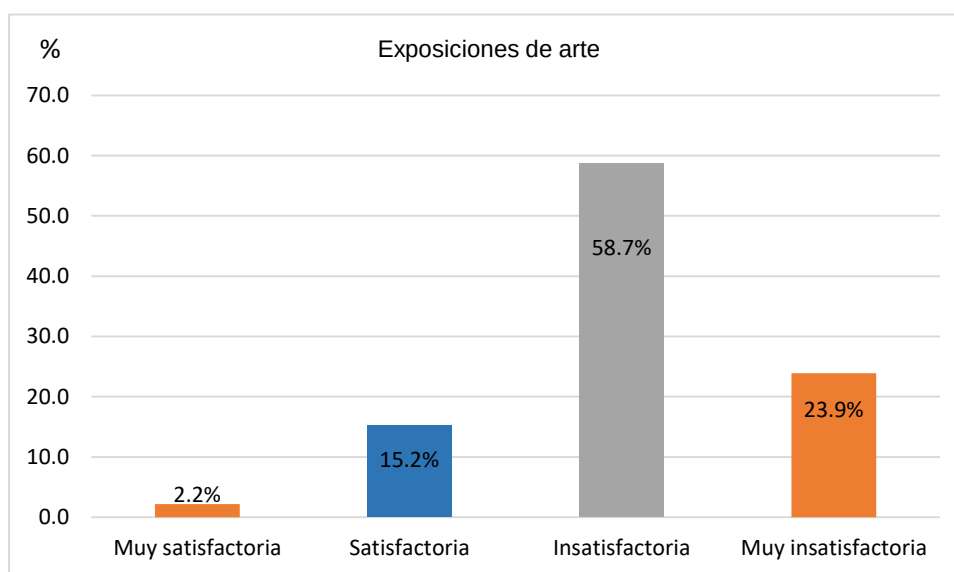


13. TABLA Participación en Eventos Extracurriculares de los Estudiantes de la Licenciatura en Tecnología Médica: Exposiciones de Arte

Exposiciones de arte		
Categoría	Frecuencia	Porcentaje (%)
Muy satisfactoria	11	2.2
Satisfactoria	17	15.2
Insatisfactoria	37	58.7
Muy insatisfactoria	21	23.9
Total	86	100.0

Nota: Cuestionario aplicado a sujetos informantes (estudiantes) abril - mayo 2021

13. GRÁFICA Participación en Eventos Extracurriculares de los Estudiantes de la Licenciatura en Tecnología Médica: Exposiciones de Arte



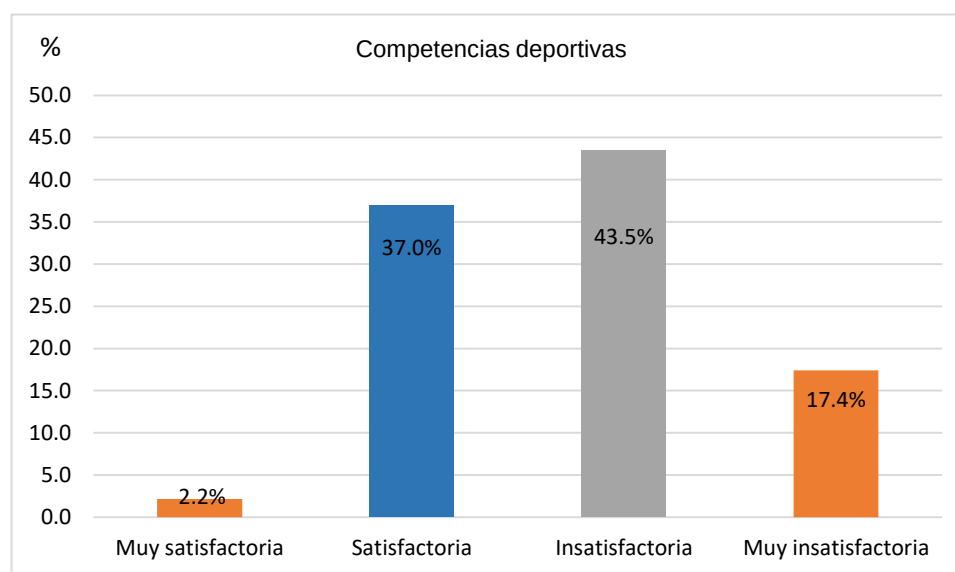
Nota: Cuestionario aplicado a sujetos informantes (estudiantes) abril - mayo 2021

14. TABLA Participación en Eventos Extracurriculares de los Estudiantes de la Licenciatura en Tecnología Médica: Competencias Deportivas

Competencias deportivas		
Categoría	Frecuencia	Porcentaje (%)
Muy satisfactoria	11	2.2
Satisfactoria	27	37.0
Insatisfactoria	30	43.5
Muy insatisfactoria	18	17.4
Total	86	100.0

Nota: Cuestionario aplicado a sujetos informantes (estudiantes) abril - mayo 2021

14. GRÁFICA Participación en Eventos Extracurriculares de los Estudiantes de la Licenciatura en Tecnología Médica: Competencias Deportivas

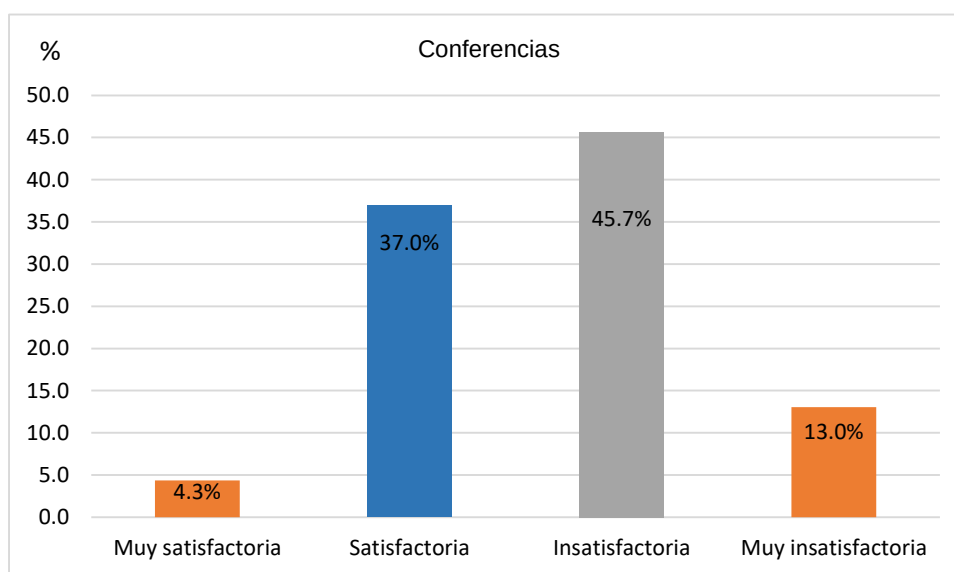


15. TABLA Participación en Eventos Extracurriculares de los Estudiantes de la Licenciatura en Tecnología Médica: Conferencias

Conferencias		
Categoría	Frecuencia	Porcentaje (%)
Muy satisfactoria	12	4.3
Satisfactoria	27	37.0
Insatisfactoria	31	45.7
Muy insatisfactoria	16	13.0
Total	86	100.0

Nota: Cuestionario aplicado a sujetos informantes (estudiantes) abril - mayo 2021

15. GRÁFICA Participación en Eventos Extracurriculares de los Estudiantes de la Licenciatura en Tecnología Médica: Conferencias

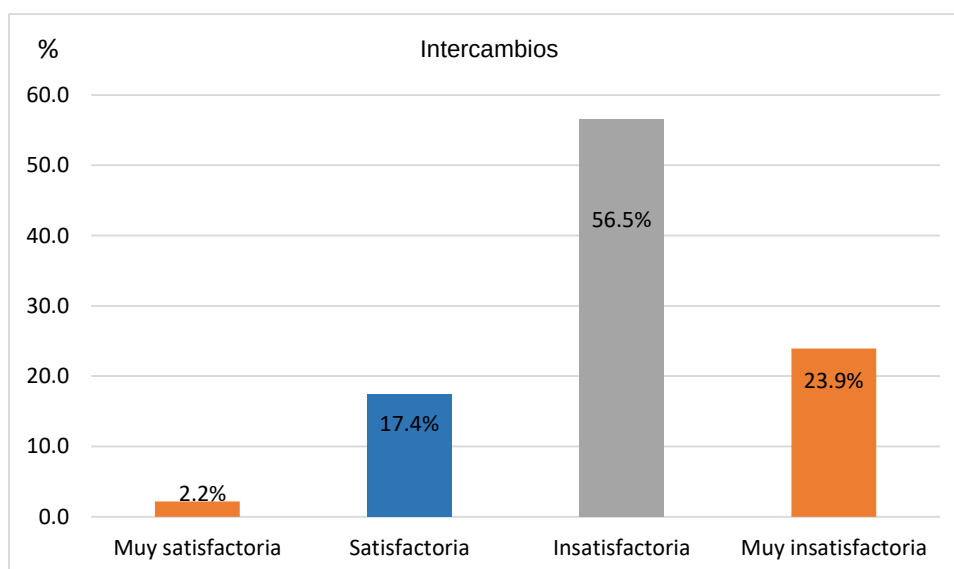


**16. TABLA Participación en Eventos Extracurriculares de los Estudiantes de la
Licenciatura en Tecnología Médica: Intercambios**

Intercambios		
Categoría	Frecuencia	Porcentaje (%)
Muy satisfactoria	11	2.2
Satisfactoria	18	17.4
Insatisfactoria	36	56.5
Muy insatisfactoria	21	23.9
Total	86	100.0

Nota: Cuestionario aplicado a sujetos informantes (estudiantes) abril - mayo 2021

**16. GRÁFICA Participación en Eventos Extracurriculares de los Estudiantes
de la Licenciatura en Tecnología Médica: Intercambios**

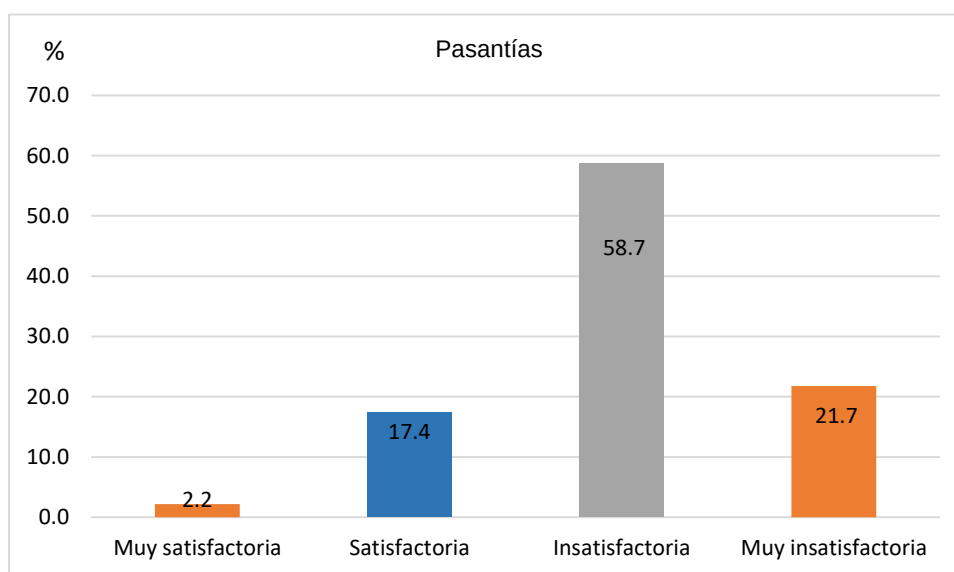


17. TABLA Participación en Eventos Extracurriculares de los Estudiantes de la Licenciatura en Tecnología Médica: Pasantías

Pasantías		
Categoría	Frecuencia	Porcentaje (%)
Muy satisfactoria	11	2.2
Satisfactoria	18	17.4
Insatisfactoria	37	58.7
Muy insatisfactoria	20	21.7
Total	86	100.0

Nota: Cuestionario aplicado a sujetos informantes (estudiantes) abril - mayo 2021

17. GRÁFICA Participación en Eventos Extracurriculares de los Estudiantes de la Licenciatura en Tecnología Médica: Pasantías

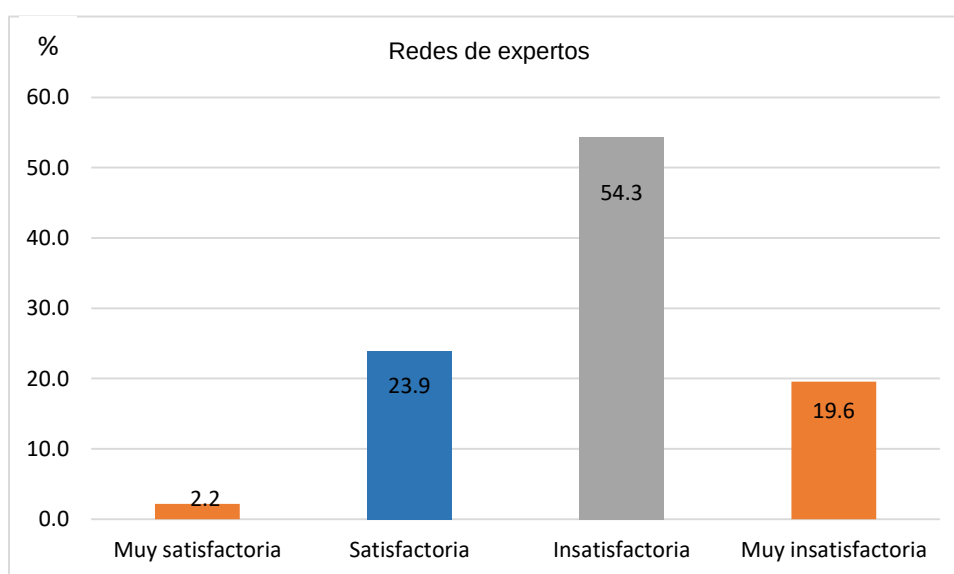


**18. TABLA Participación en Eventos Extracurriculares de los Estudiantes de la
Licenciatura en Tecnología Médica: Redes de Experto**

Redes de Expertos		
Categoría	Frecuencia	Porcentaje (%)
Muy satisfactoria	11	2.2
Satisfactoria	21	23.9
Insatisfactoria	35	54.3
Muy insatisfactoria	19	19.6
Total	86	100.0

Nota: Cuestionario aplicado a sujetos informantes (estudiantes) abril - mayo 2021

**18. GRÁFICA Participación en Eventos Extracurriculares de los Estudiantes
de la Licenciatura en Tecnología Médica: Redes de Experto**



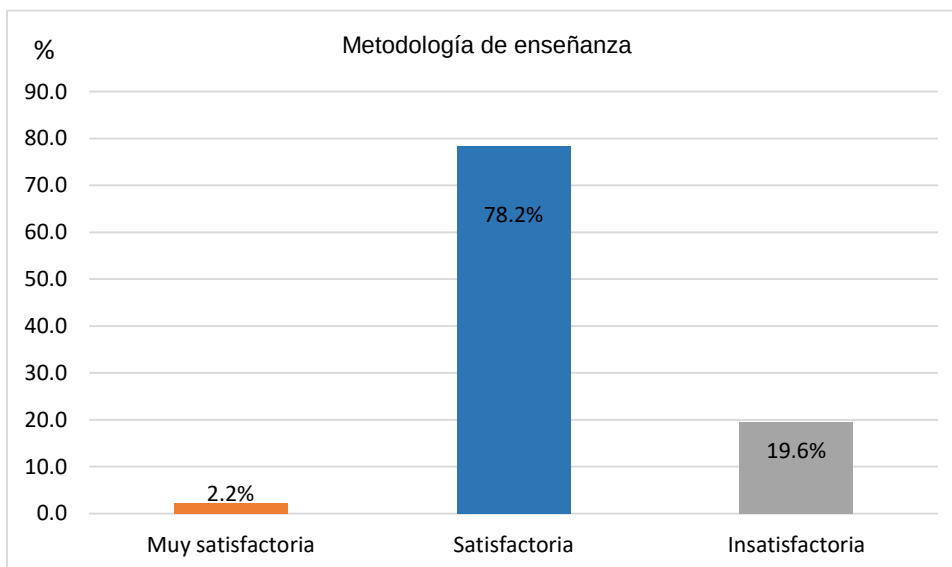
Nota: Cuestionario aplicado a sujetos informantes (estudiantes) abril - mayo 2021

19. TABLA Metodología de Enseñanza Utilizada por los Profesores de la Licenciatura en Tecnología Médica.

Metodología de Enseñanza		
Categoría	Frecuencia	Porcentaje (%)
Muy satisfactoria	15	2.2
Satisfactoria	50	78.3
Insatisfactoria	21	19.6
Total	86	100.0

Nota: Cuestionario aplicado a sujetos informantes (estudiantes) abril - mayo 2021

19. GRÁFICA Metodología de Enseñanza Utilizada por los Profesores de la Licenciatura en Tecnología Médica.

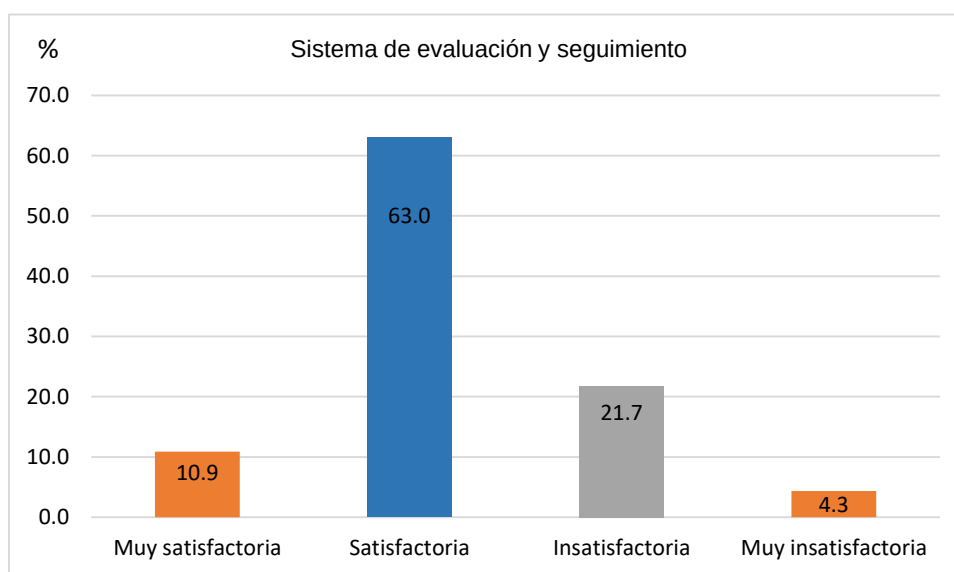


**20. TABLA Sistema de Evaluación y Seguimiento Aplicado a los Estudiantes en La
Licenciatura en Tecnología Médica.**

Sistema de Evaluación y Seguimiento Aplicado		
Categoría	Frecuencia	Porcentaje (%)
Muy satisfactoria	15	10.9
Satisfactoria	39	63.0
Insatisfactoria	20	21.7
Muy insatisfactoria	12	4.3
Total	86	100.0

Nota: Cuestionario aplicado a sujetos informantes (estudiantes) abril - mayo 2021

**20. GRÁFICA Sistema de Evaluación y Seguimiento Aplicado a los
Estudiantes en la Licenciatura en Tecnología Médica**

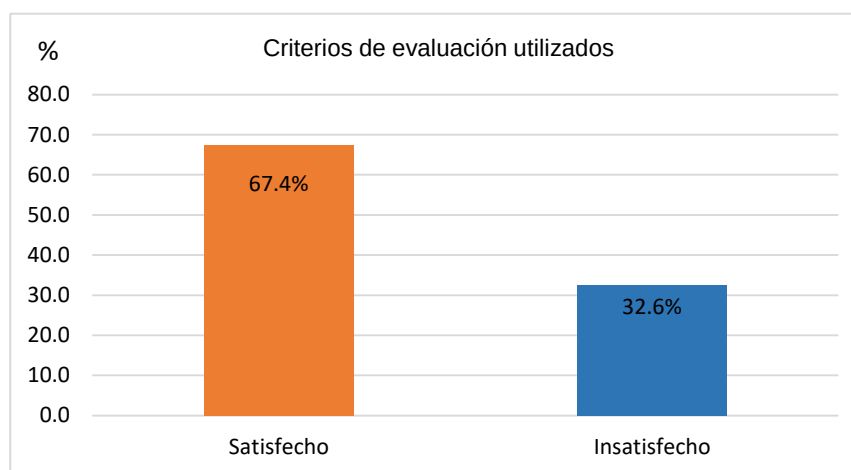


**21. TABLA Criterios de Evaluación Utilizado por los Profesores en la Licenciatura
en Tecnología Médica.**

Criterios de Evaluación Utilizados		
Categoría	Frecuencia	Porcentaje (%)
Satisfecho	51	67.4
Insatisfecho	35	32.6
Total	86	100.0

Nota: Cuestionario aplicado a sujetos informantes (estudiantes) abril - mayo 2021

21. GRÁFICA Criterios de Evaluación Utilizado por los Profesores en la Licenciatura en Tecnología Médica.

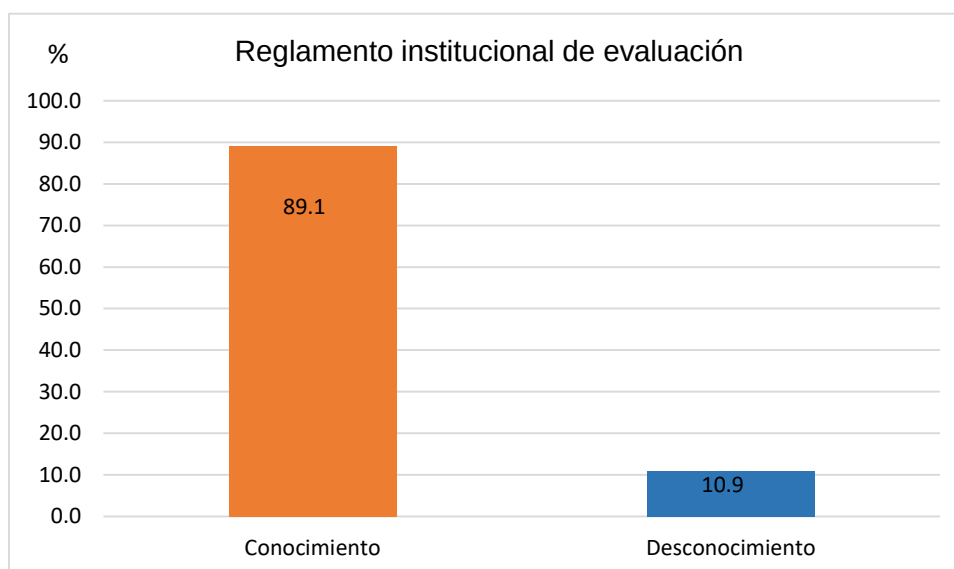


22. TABLA Conocimiento del Reglamento Institucional de Evaluación de los Cursos en la Licenciatura en Tecnología Médica.

Reglamento Institucional de Evaluación		
Categoría	Frecuencia	Porcentaje (%)
Conocimiento	61	89.1
Desconocimiento	25	10.9
Total	86	100.0

Nota: Cuestionario aplicado a sujetos informantes (estudiantes) abril - mayo 2021

22. GRÁFICA Conocimiento del Reglamento Institucional de Evaluación de los Cursos en la Licenciatura en Tecnología Médica.



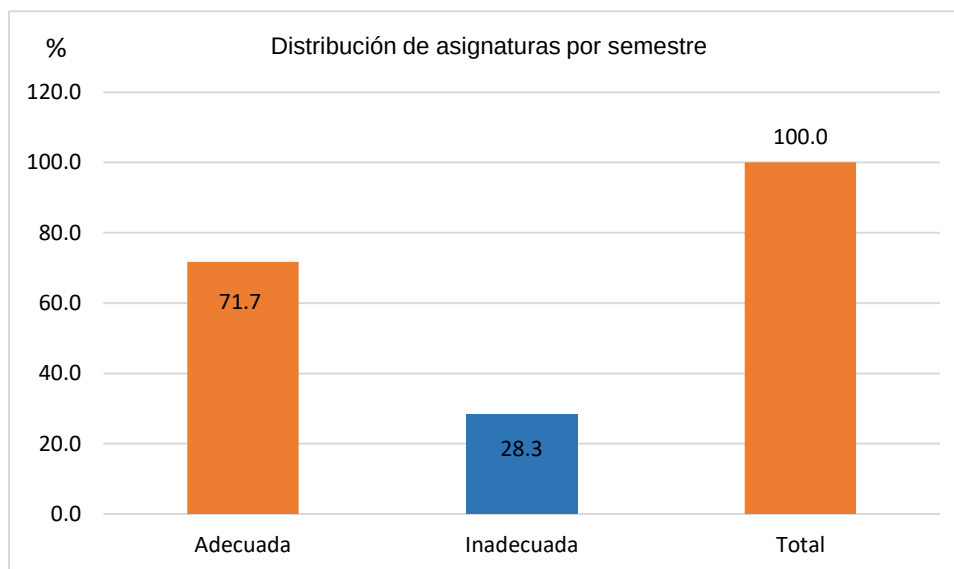
Nota: Cuestionario aplicado a sujetos informantes (estudiantes) abril - mayo 2021

23. TABLA Distribución de las Asignaturas por Semestre en la Licenciatura en Tecnología Médica.

Distribución de Asignaturas por Semestre		
Categoría	Frecuencia	Porcentaje (%)
Adecuada	53	71.7
Inadecuada	33	28.3
Total	86	100.0

Nota: Cuestionario aplicado a sujetos informantes (estudiantes) abril - mayo 2021

23. GRÁFICA Distribución de las Asignaturas por Semestre en la Licenciatura en Tecnología Médica.

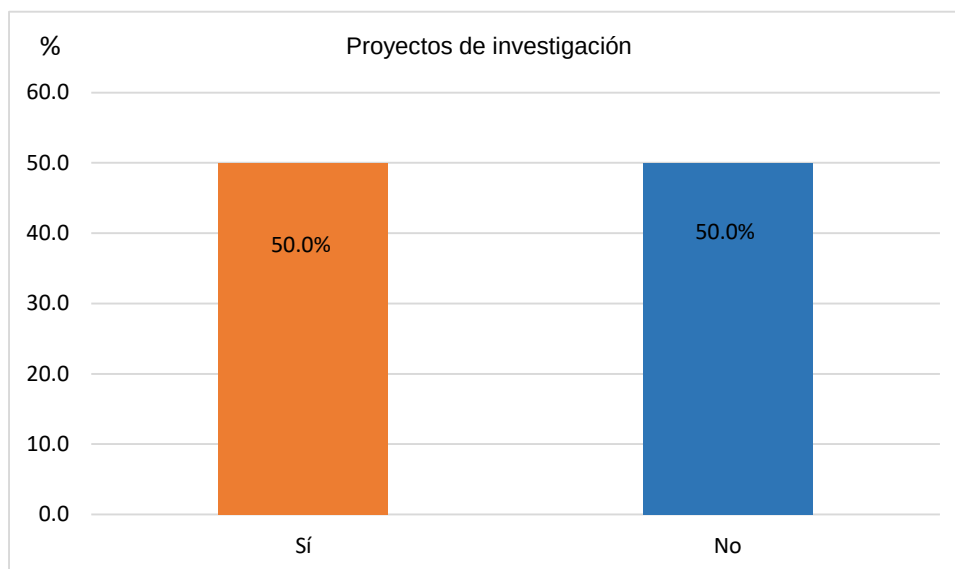


24. TABLA Participación Estudiantil en Actividades de la Licenciatura en Tecnología Médica: Investigación

Actividades de Investigación: Proyectos de Investigación		
Categoría	Frecuencia	Porcentaje (%)
Sí	43	50.0
No	43	50.0
Total	86	100.0

Nota: Cuestionario aplicado a sujetos informantes (estudiantes) abril - mayo 2021

24. GRÁFICA Participación Estudiantil en Actividades de la Licenciatura en Tecnología Médica: Investigación



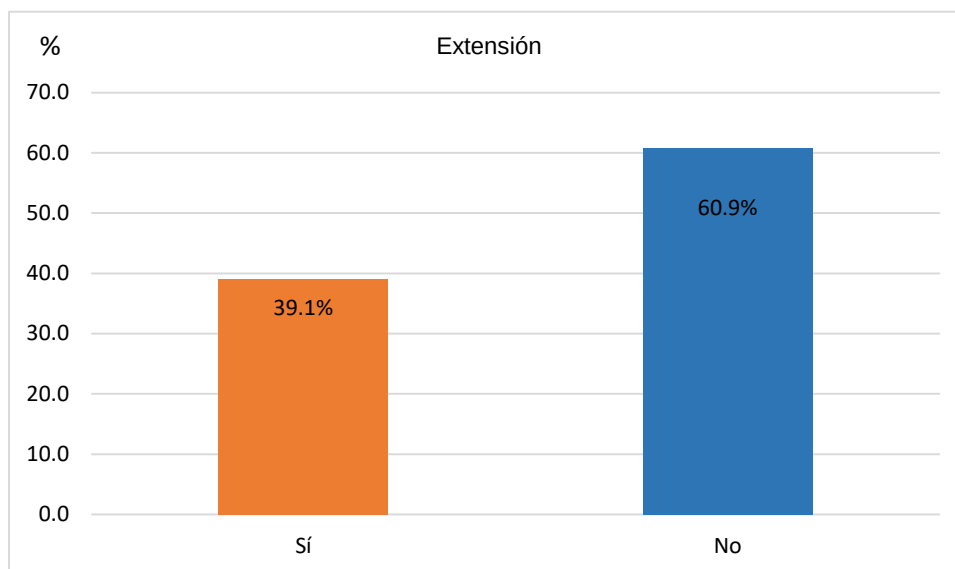
Nota: Cuestionario aplicado a sujetos informantes (estudiantes) abril - mayo 2021

25. TABLA Participación Estudiantil en Actividades de la Licenciatura en Tecnología Médica: Extensión.

Actividades de Investigación: Extensión		
Categoría	Frecuencia	Porcentaje (%)
Sí	38	39.1
No	48	60.9
Total	86	100.0

Nota: Cuestionario aplicado a sujetos informantes (estudiantes) abril - mayo 2021

25. GRÁFICA Participación Estudiantil en Actividades de la Licenciatura en Tecnología Médica: Extensión.



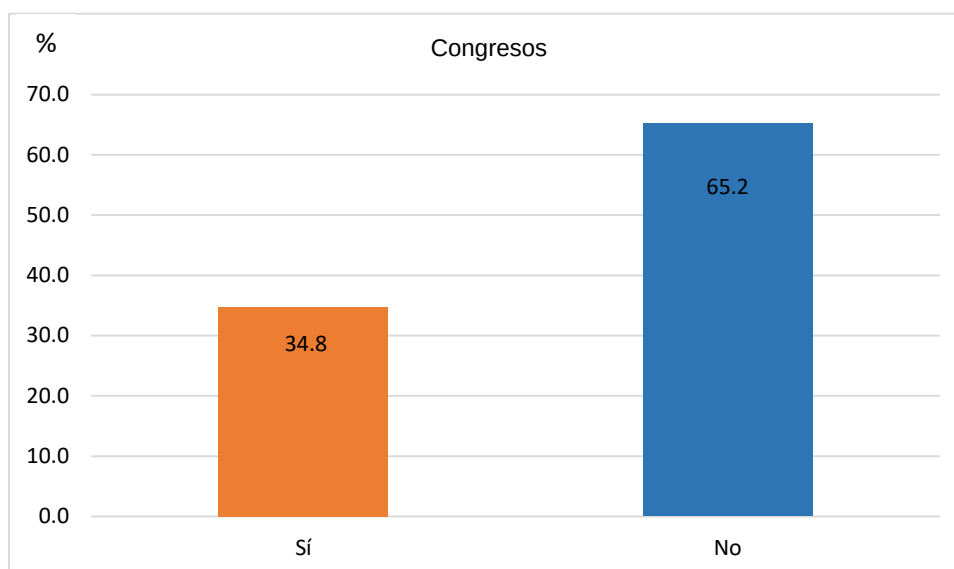
Nota: Cuestionario aplicado a sujetos informantes (estudiantes) abril - mayo 2021

26. TABLA Participación Estudiantil en Actividades de la Licenciatura en Tecnología Médica: Congresos.

Actividades de investigación: Congresos		
Categoría	Frecuencia	Porcentaje (%)
Sí	36	34.8
No	50	65.2
Total	86	100.0

Nota: Cuestionario aplicado a sujetos informantes (estudiantes) abril - mayo 2021

26. GRÁFICA Participación Estudiantil en Actividades de la Licenciatura en Tecnología Médica: Congresos.



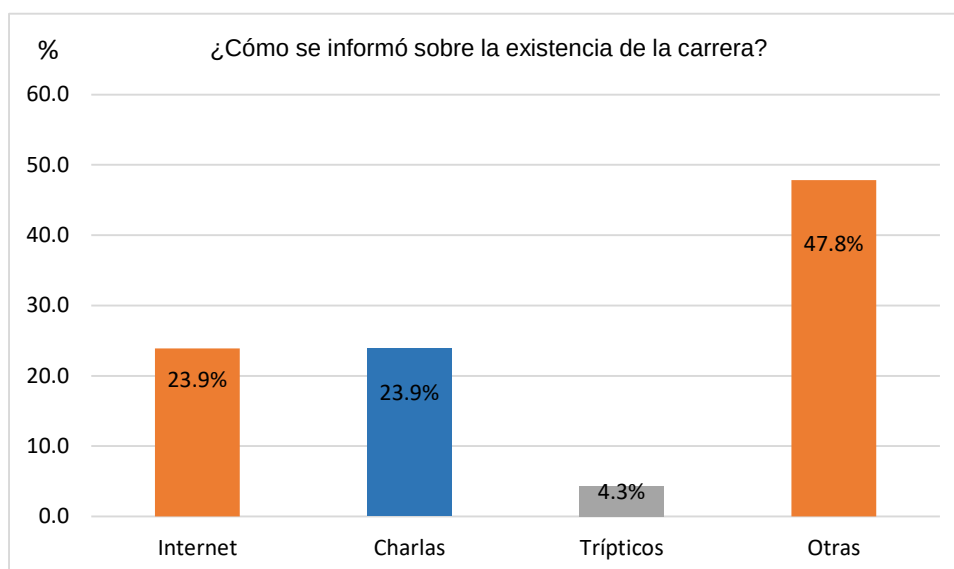
Nota: Cuestionario aplicado a sujetos informantes (estudiantes) abril - mayo 2021

27. TABLA Medios de Comunicación donde se da a Conocer la Licenciatura en Tecnología Médica.

¿Cómo se informó sobre la existencia de la carrera?		
Categoría	Frecuencia	Porcentaje (%)
Internet	21	23.9
Charlas	21	23.9
Trípticos	12	4.3
Otras	32	47.8
Total	86	100.0

Nota: Cuestionario aplicado a sujetos informantes (estudiantes) abril - mayo 2021

27. GRÁFICA Medios de Comunicación donde se da a Conocer La Licenciatura en Tecnología Médica.

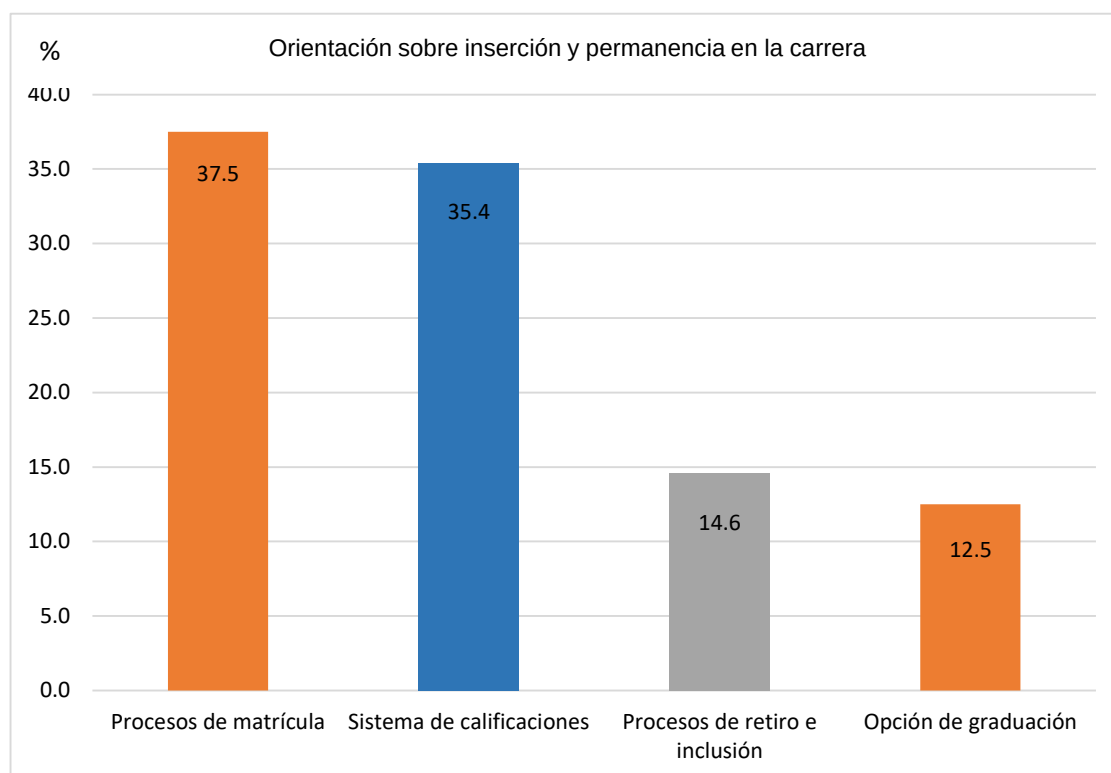


28. TABLA Los Procesos de Inserción y Permanencia en la Carrera de Tecnología Médica de la Universidad Autónoma de Chiriquí.

Orientación sobre Inserción y Permanencia en la Carrera		
Categoría	Frecuencia	Porcentaje (%)
Procesos de matrícula	33	37.5
Sistema de calificaciones	32	35.4
Procesos de retiro e inclusión	11	14.6
Opción de graduación	10	12.5
Total	86	100.0

Nota: Cuestionario aplicado a sujetos informantes (estudiantes) abril - mayo 2021

28. GRÁFICA Los Procesos de Inserción y Permanencia en la Carrera de Tecnología Médica de la Universidad Autónoma De Chiriquí.



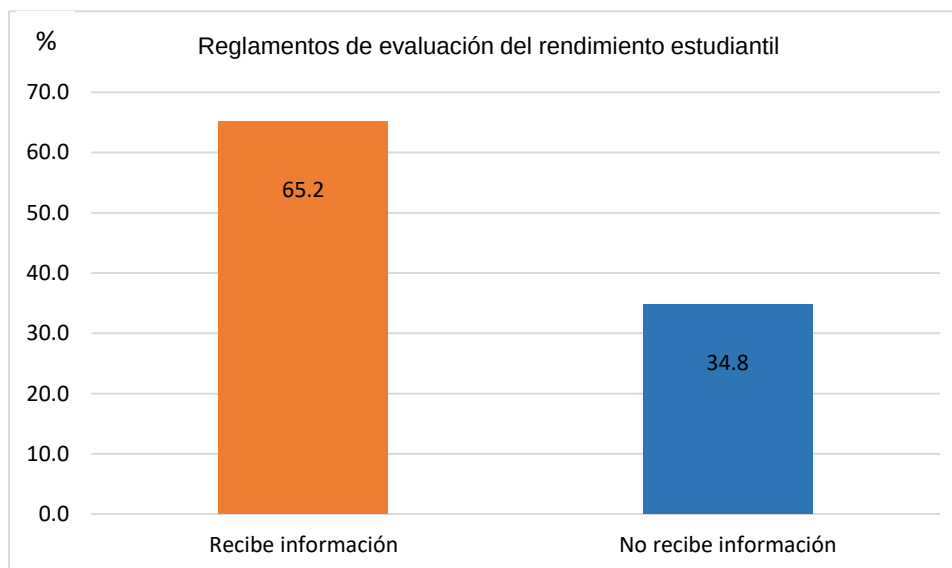
Nota: Cuestionario aplicado a sujetos informantes (estudiantes) abril - mayo 2021

29. TABLA Reglamentos de Evaluación del Rendimiento Estudiantil en la Carrera de Tecnología Médica de la Universidad Autónoma De Chiriquí.

Reglamentos de Evaluación del Rendimiento Estudiantil		
Categoría	Frecuencia	Porcentaje (%)
Recibe información	50	65.2
No recibe información	36	34.8
Total	86	100.0

Nota: Cuestionario aplicado a sujetos informantes (estudiantes) abril - mayo 2021

29. GRÁFICA Reglamentos de Evaluación del Rendimiento Estudiantil en la Carrera de Tecnología Médica de la Universidad Autónoma De Chiriquí.

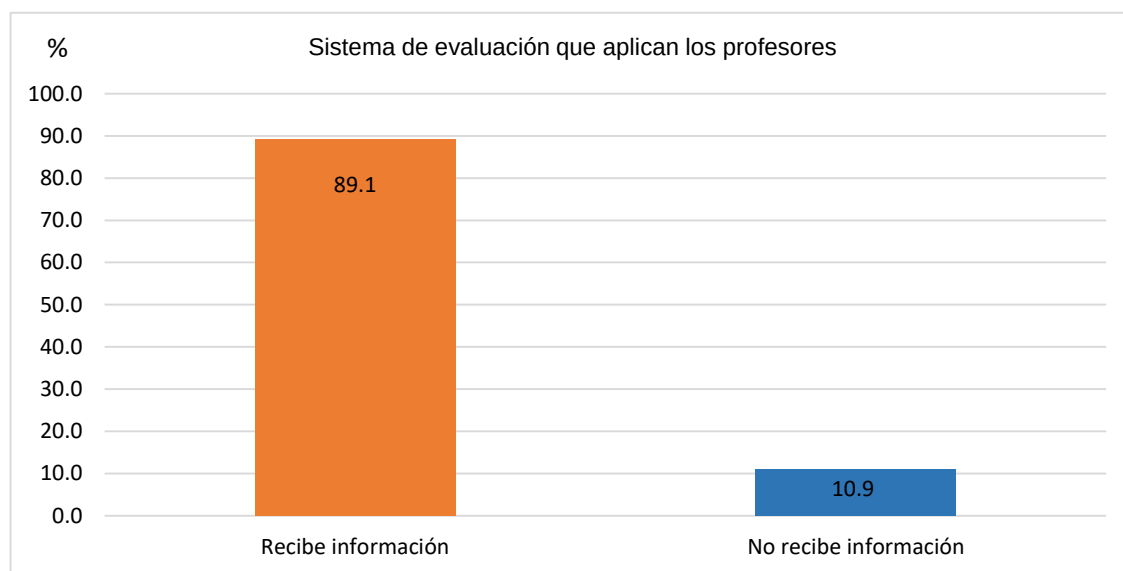


30. TABLA Sistema de Evaluación que Aplican los Profesores en los Cursos en la Carrera de Tecnología Médica de la Universidad Autónoma de Chiriquí.

Sistema de Evaluación que Aplican los Profesores		
Categoría	Frecuencia	Porcentaje (%)
Recibe información	61	89.1
No recibe información	25	10.9
Total	86	100.0

Nota: Cuestionario aplicado a sujetos informantes (estudiantes) abril - mayo 2021

30. GRÁFICA Sistema de Evaluación que Aplican los Profesores en los Cursos en la Carrera de Tecnología Médica de la Universidad Autónoma de Chiriquí.



31. TABLA Deberes y Derechos como Estudiante en la Carrera de Tecnología Médica de la Universidad Autónoma de Chiriquí.

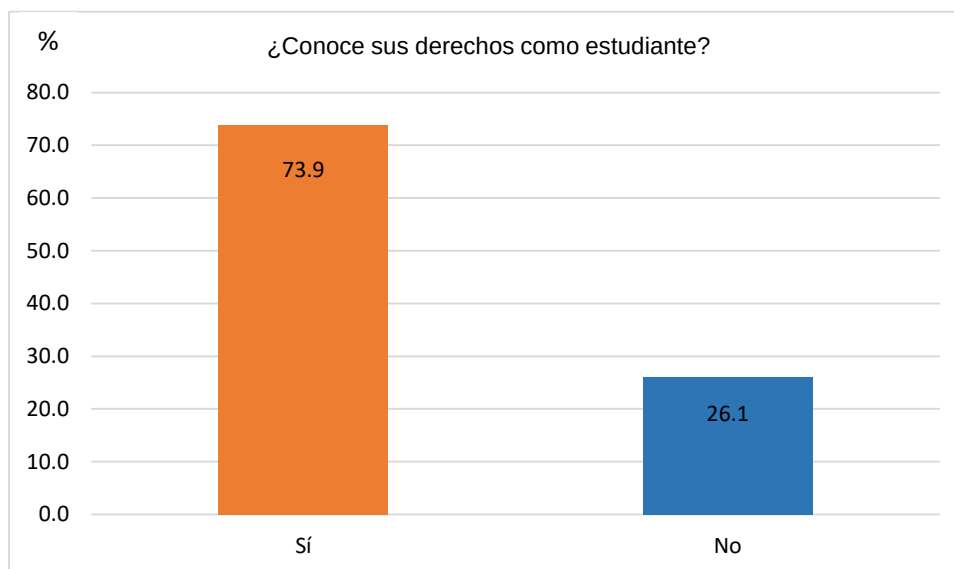
¿Conoce sus Deberes como Estudiante?		
Categoría	Frecuencia	Porcentaje (%)
Sí	62	91.3
No	24	8.7
Total	86	100.0

Nota: Cuestionario aplicado a sujetos informantes (estudiantes) abril - mayo 2021

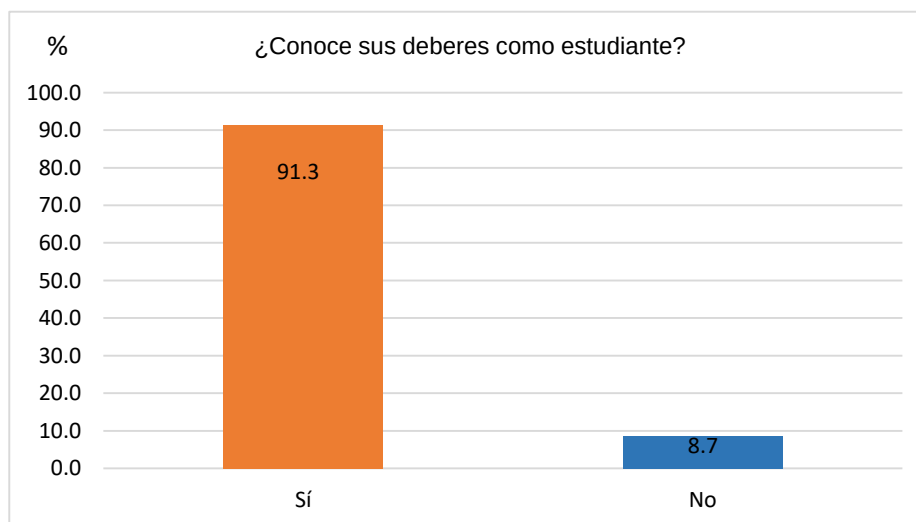
32. TABLA Deberes y Derechos como Estudiante en la Carrera de Tecnología Médica de la Universidad Autónoma de Chiriquí.

¿Conoce sus derechos como estudiante?		
Categoría	Frecuencia	Porcentaje (%)
Sí	54	73.9
No	32	26.1
Total	86	100.0

31. GRÁFICA Deberes y Derechos como Estudiante en la Carrera de Tecnología Médica de la Universidad Autónoma de Chiriquí.



32. GRÁFICA Deberes y Derechos como Estudiante en la Carrera de Tecnología Médica de la Universidad Autónoma de Chiriquí.



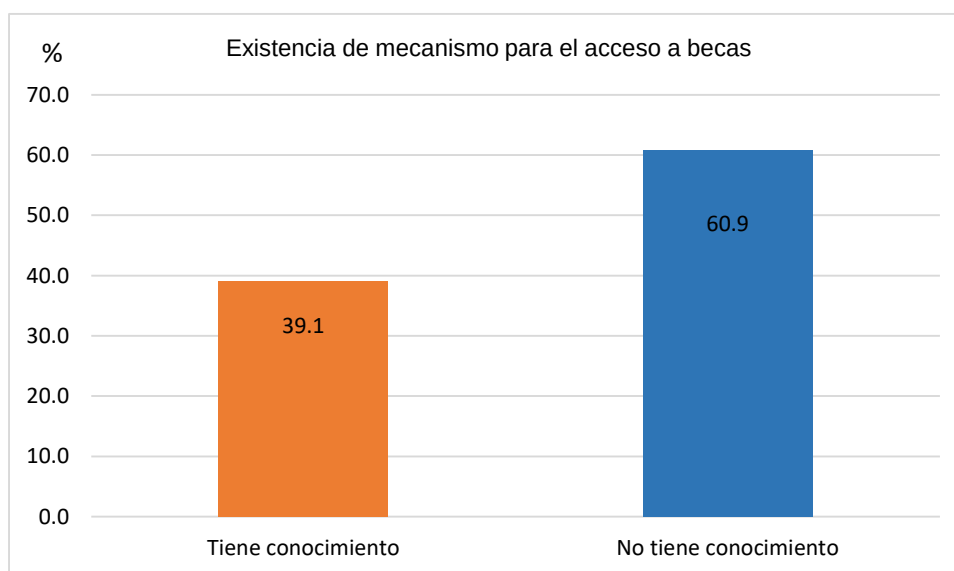
Nota: Cuestionario aplicado a sujetos informantes (estudiantes) abril - mayo 2021

33. TABLA Acceso a Becas de los Estudiantes en la Carrera de Tecnología Médica de la Universidad Autónoma de Chiriquí.

Existencia de Mecanismo para el Acceso a Becas		
Categoría	Frecuencia	Porcentaje (%)
Tiene conocimiento	38	39.1
No tiene conocimiento	48	60.9
Total	86	100.0

Nota: Cuestionario aplicado a sujetos informantes (estudiantes) abril - mayo 2021

33. GRÁFICA Acceso a Becas de los Estudiantes en la Carrera de Tecnología Médica de la Universidad Autónoma de Chiriquí.

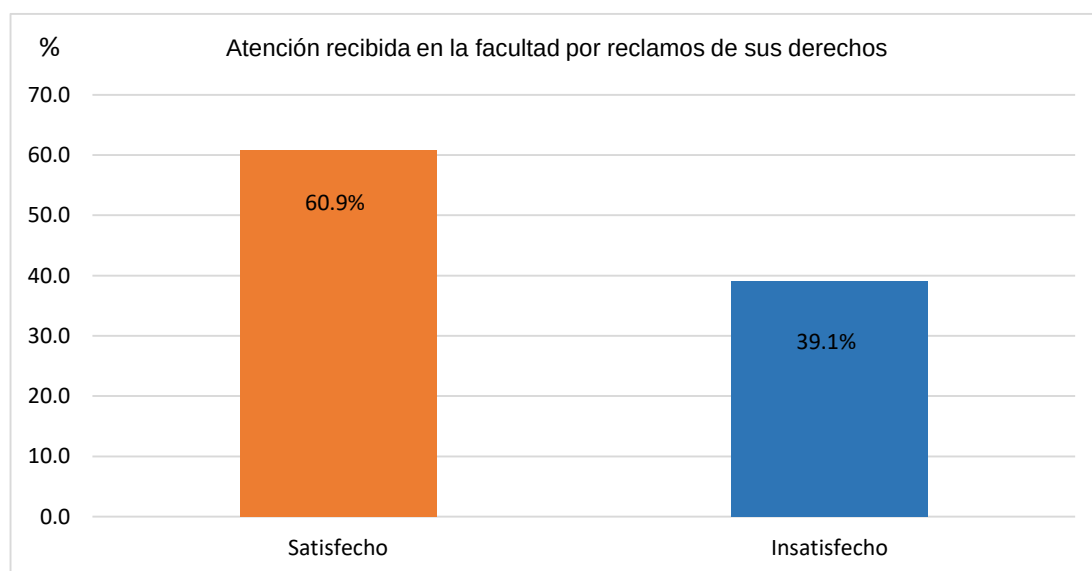


34. TABLA Atención Recibida por Reclamos de los Estudiantes en la Carrera de Tecnología Médica de la Universidad Autónoma de Chiriquí

Atención Recibida en la Facultad por Reclamos de sus Derechos		
Categoría	Frecuencia	Porcentaje (%)
Satisfecho	48	60.9
Insatisfecho	38	39.1
Total	86	100.0

Nota: Cuestionario aplicado a sujetos informantes (estudiantes) abril - mayo 2021

34. GRÁFICA Atención Recibida por Reclamos de los Estudiantes en la Carrera de Tecnología Médica de la Universidad Autónoma de Chiriquí

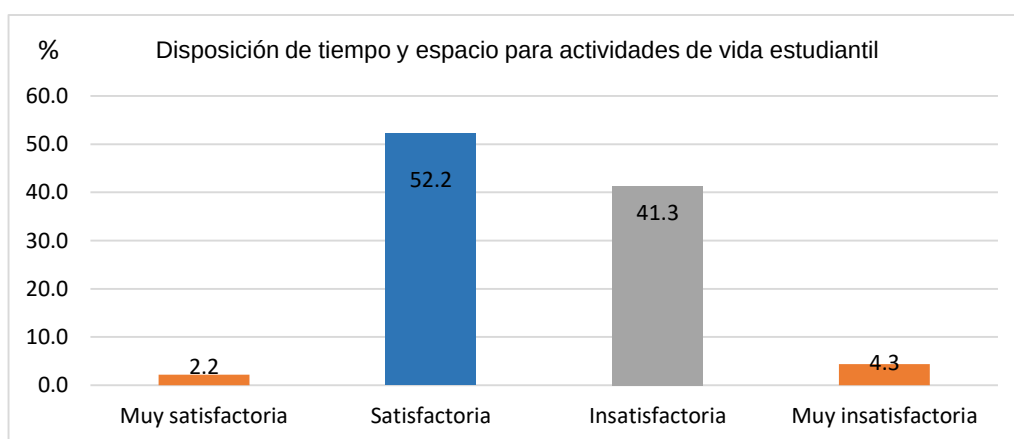


35. TABLA Disposición del Tiempo y Espacio Necesario para Realizar las Actividades Propias de la Vida Estudiantil, en la Carrera de Tecnología Médica de la Universidad Autónoma De Chiriquí

Disposición de Tiempo y Espacio para Actividades de Vida Estudiantil		
Categoría	Frecuencia	Porcentaje (%)
Muy satisfactoria	11	2.2
Satisfactoria	34	52.2
Insatisfactoria	29	41.3
Muy insatisfactoria	12	4.3
Total	86	100.0

Nota: Cuestionario aplicado a sujetos informantes (estudiantes) abril - mayo 2021

35. GRÁFICA Disposición del Tiempo y Espacio Necesario para Realizar las Actividades Propias de la Vida Estudiantil, en la Carrera de Tecnología Médica de la Universidad Autónoma de Chiriquí



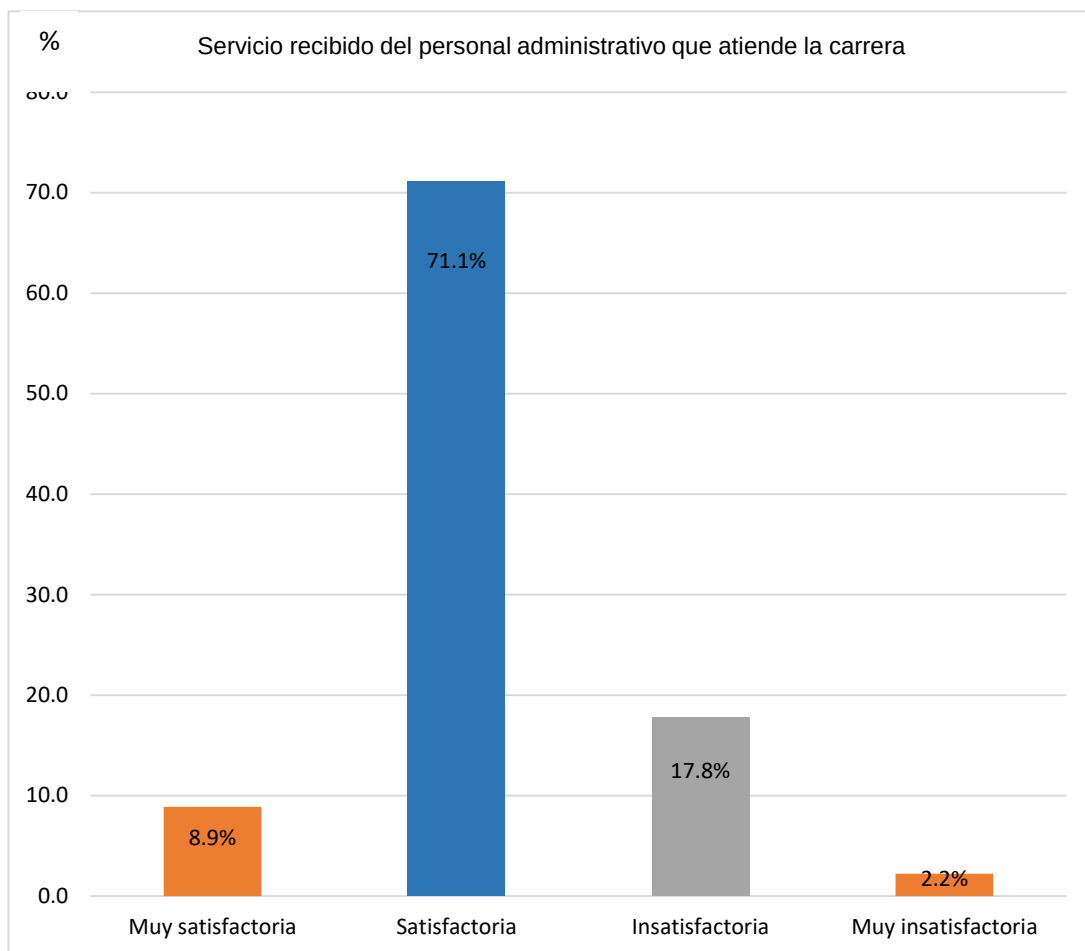
Nota: Cuestionario aplicado a sujetos informantes (estudiantes) abril - mayo 2021

**36. TABLA Servicio Recibido del Personal Administrativo que Atiende en la
Carrera de Tecnología Médica de la Universidad Autónoma de Chiriquí**

Servicio Recibido del Personal Administrativo que Atiende la Carrera		
Categoría	Frecuencia	Porcentaje (%)
Muy satisfactoria	15	8.9
Satisfactoria	42	71.1
Insatisfactoria	18	17.8
Muy insatisfactoria	11	2.2
Total	86	100.0

Nota: Cuestionario aplicado a sujetos informantes (estudiantes) abril - mayo 2021

**36. GRÁFICA Servicio Recibido del Personal Administrativo que Atiende en la
Carrera de Tecnología Médica de la Universidad Autónoma de Chiriquí**



37. TABLA Aspectos con El Ambiente Educativo en la Carrera de Tecnología Médica de la Universidad Autónoma de Chiriquí

Categoría	Porcentaje Muy satisfactoria	Porcentaje Satisfactoria	Porcentaje Insatisfactoria	Porcentaje muy insatisfactoria
Nivel de ventilación	6.5	50	37	6.5
Nivel de luz	17.4	65.2	10.9	6.5
Nivel de limpieza	8.7	56.5	30.4	4.3
Nivel de audición	10.9	65.2	19.6	4.3
Disposición de espacio adecuado	13	43.5	34.8	8.7
Pintura	13	54.3	32.6	0
Acceso a discapacitados	4.3	60.9	23.9	10.9
Prevención de riesgos y desastres	6.5	65.2	26.1	2.2

Nota: Cuestionario aplicado a sujetos informantes (estudiantes) abril - mayo 2021

38. TABLA Disponibilidad de Equipo y Material Audiovisual en la Carrera de Tecnología Médica de la Universidad Autónoma de Chiriquí.

Categoría	Porcentaje Muy satisfactoria	Porcentaje Satisfactoria	Porcentaje Insatisfactoria	Porcentaje muy Insatisfactoria
Retroproyector	4.4	48.9	33.3	13.3
Filminas	6.8	36.4	43.2	13.6
Copiadora	19.6	76.1	2.2	2.2
Multimedia	8.7	52.2	30.4	8.7
DVD	2.3	31.8	52.3	13.6
Equipo de teleconferencia	4.4	40	46.7	8.9

Nota: Cuestionario aplicado a sujetos informantes (estudiantes) abril - mayo 2021

39. TABLA Disponibilidad al Recurso Bibliográfico a los Estudiantes de la Carrera en Tecnología Médica de la Universidad Autónoma de Chiriquí.

Categoría	Porcentaje Muy satisfactoria	Porcentaje Satisfactoria	Porcentaje Insatisfactoria	Porcentaje muy Insatisfactoria
Redes y bases internacionales de información	8.7	56.5	32.6	2.2
Biblioteca Especializada	8.7	69.6	17.4	4.3
Biblioteca con acceso a base de datos de la especialidad vía Internet	8.7	63	21.7	6.5
Existencia de libros y revistas actualizadas en la especialidad	6.5	56.5	34.8	2.2

Nota: Cuestionario aplicado a sujetos informantes (estudiantes) abril - mayo 2021

40. TABLA Disponibilidad al Servicio Informático a los Estudiantes de la Carrera en Tecnología Médica de la Universidad Autónoma de Chiriquí.

Categoría	Porcentaje Muy satisfactoria	Porcentaje Satisfactoria	Porcentaje Insatisfactoria	Porcentaje muy insatisfactoria
Software	6.5	50	41.3	2.2
Computadoras	8.7	54.3	32.6	4.3
Actualización	4.3	34.8	52.2	8.7
Adecuación	4.3	54.3	32.6	8.7
Disponibilidad	6.5	45.7	41.3	6.5
Cantidad	4.3	30.4	52.2	13
Calidad	4.3	37	50	8.7

Nota: Cuestionario aplicado a sujetos informantes (estudiantes) abril - mayo 2021

41. TABLA Disponibilidad de Aulas y Salones a los Estudiantes de la Carrera en Tecnología Médica de la Universidad Autónoma de Chiriquí.

Categoría	Porcentaje Muy satisfactoria	Porcentaje Satisfactoria	Porcentaje Insatisfactoria	Porcentaje muy insatisfactoria
Disponibilidad de aulas	8.7	39.1	43.5	8.7
Disponibilidad de salas de estudio	4.3	45.7	41.3	8.7
Disponibilidad de talleres	6.5	43.5	43.5	6.5
Adecuación de los servicios sanitarios	6.5	39.1	32.6	21.7
Disponibilidad de un salón con equipo audio visual	6.5	39.1	37	17.4

Nota: Cuestionario aplicado a sujetos informantes (estudiantes) abril - mayo 2021

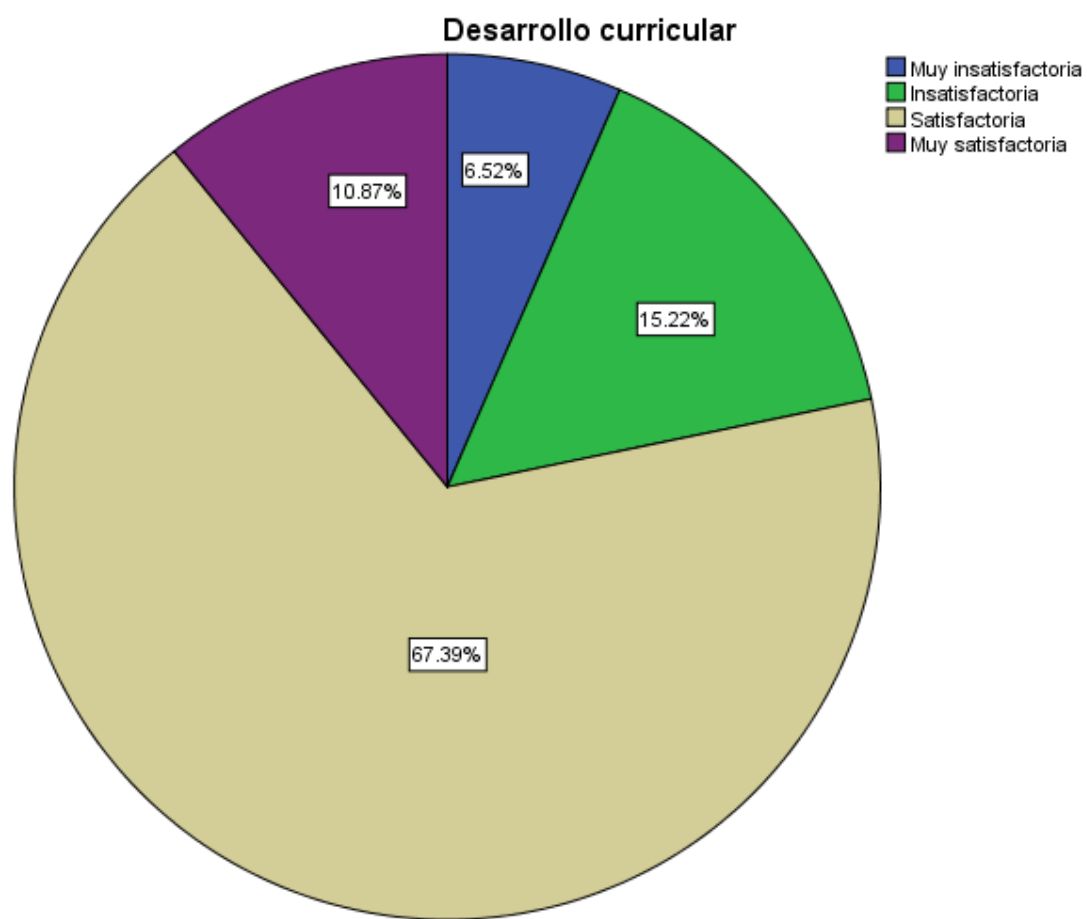
Resultados Obtenidos por Factor

42. TABLA Satisfacción de los Estudiantes en el Desarrollo Curricular de la Carrera en Tecnología Médica de la Universidad Autónoma de Chiriquí.

Factor de desarrollo curricular		
Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Muy insatisfactoria	13	6.5
Insatisfactoria	17	15.2
Satisfactoria	41	67.4
Muy satisfactoria	15	10.9
Total	86	100.0

Nota: Cuestionario aplicado a sujetos informantes (estudiantes) abril - mayo 2021

De acuerdo con los datos proporcionados por los estudiantes de la escuela de Tecnología Médica de la Universidad Autónoma de Chiriquí, el 67.4% están satisfechos con el desarrollo curricular de la licenciatura, reflejándose así en los ítems de la carga horaria, metodología de enseñanza, sistema de evaluación, criterios de evaluación, distribución adecuada de las asignaturas en los diferentes años y semestres de la licenciatura. Mientras que un 15.2% dice estar insatisfecho y un 10.9% está muy satisfecho, estos resultados indican que por medio de la utilización de otras estrategias se pueden potenciar más sus competencias.

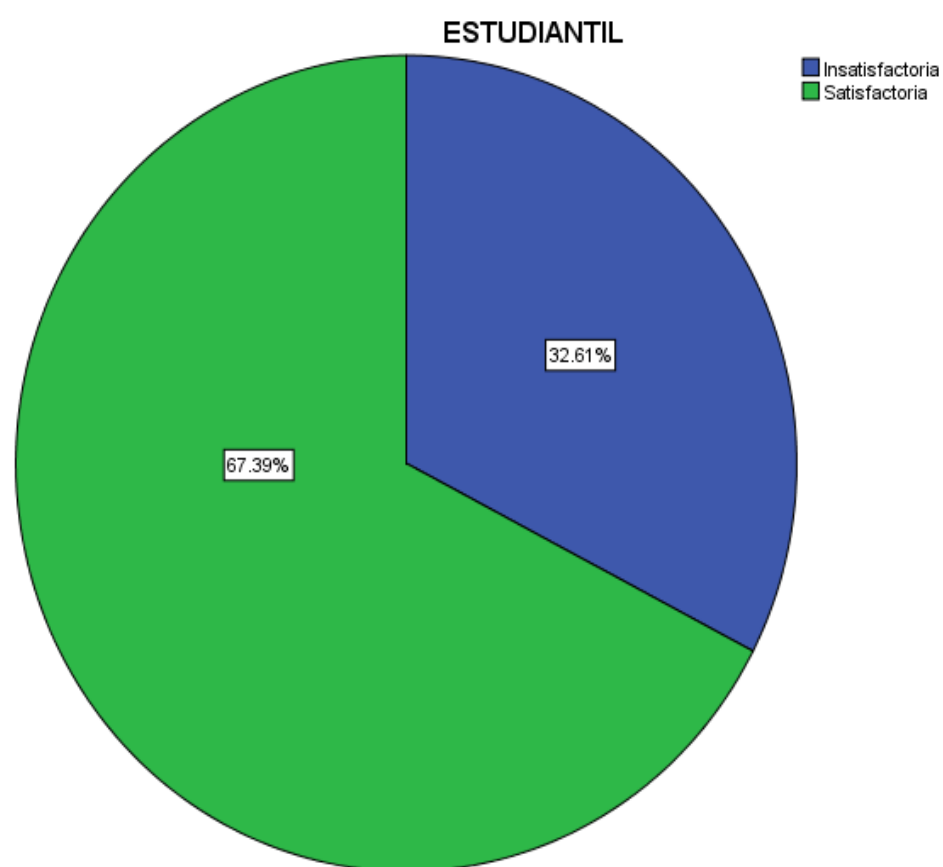
37. GRÁFICA Desarrollo Curricular

43. TABLA Satisfacción de los Estudiantes en el Factor Estudiantil de la Carrera en Tecnología Médica de la Universidad Autónoma de Chiriquí.

FACTOR ESTUDIANTEL		
Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Insatisfactoria	35	32.6
Satisfactoria	51	67.4
Total	86	100.0

Nota: Cuestionario aplicado a sujetos informantes (estudiantes) abril - mayo 2021

De acuerdo a los datos proporcionados por los estudiantes de la escuela de Tecnología Médica, de la Universidad Autónoma de Chiriquí, el 67.4% están satisfechos con el desarrollo estudiantil de la licenciatura, reflejándose así en los ítems de evaluación del rendimiento estudiantil, el sistema de evaluación que aplican los profesores en los cursos, la atención recibida por reclamos de sus derechos estudiantiles y la disposición del tiempo y espacio necesario para realizar las actividades propias de la vida estudiantil; mientras que un 32.6% dice estar insatisfecho.

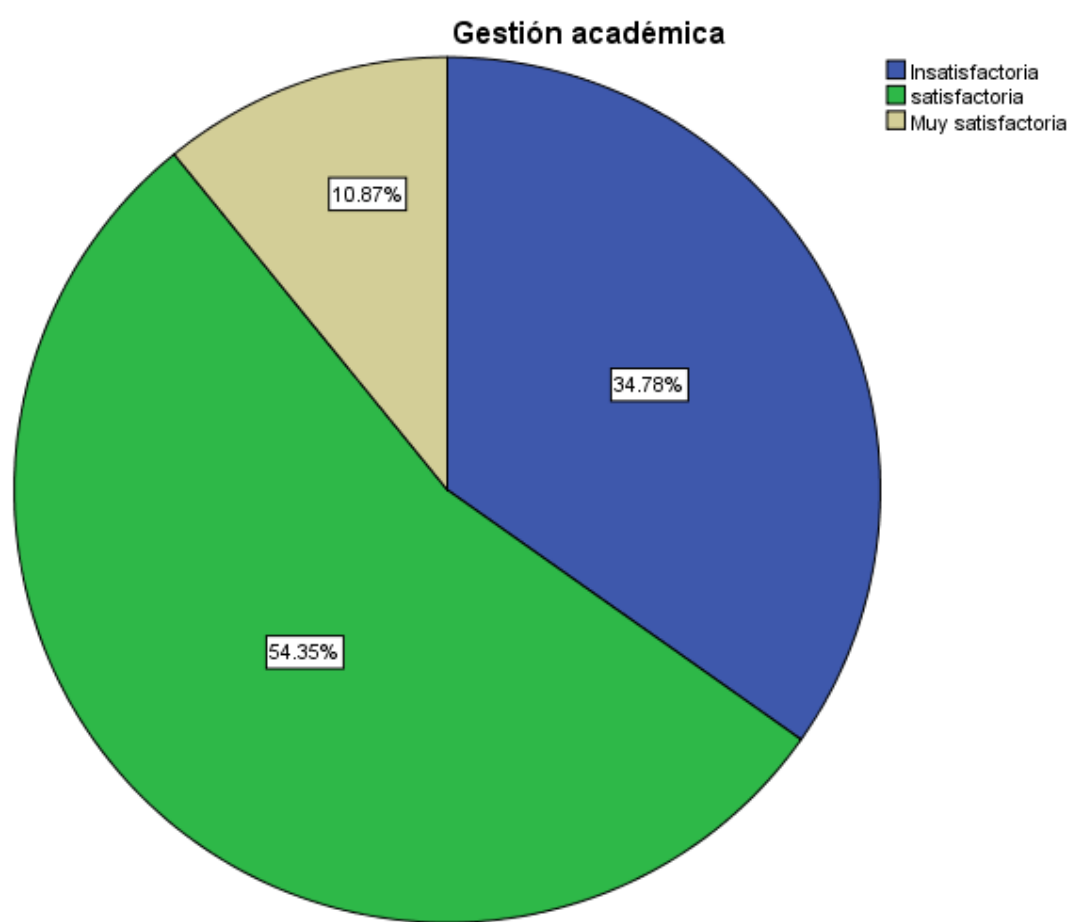
38. GRÁFICA Factor Estudiantil

44. TABLA Satisfacción de los Estudiantes en la Gestión Académica de la Carrera en Tecnología Médica de la Universidad Autónoma de Chiriquí.

Gestión Académica		
Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Insatisfactoria	29	34.8
satisfactoria	39	54.3
Muy satisfactoria	18	10.9
Total	86	100.0

Nota: Cuestionario aplicado a sujetos informantes (estudiantes) abril - mayo 2021

De acuerdo con los datos proporcionados por los estudiantes de la escuela de Tecnología Médica de la Universidad Autónoma de Chiriquí, el 54.3% están satisfechos con la gestión académica en la licenciatura, señalando los servicios recibidos por parte del personal administrativo que atiende la carrera y el ambiente educativo que se les brinda, podemos observar también que el 10.9% está muy satisfecha y que solo el 34.8% se encuentran insatisfechos.

39. GRÁFICA Gestión Académica

45. TABLA Satisfacción de los Estudiantes en los Recursos e Infraestructura de La Carrera en Tecnología Médica de la Universidad Autónoma de Chiriquí.

FACTOR RECURSOS		
Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Insatisfactoria	29	34.8
Satisfactoria	39	54.3
Muy satisfactoria	18	10.9
Total	86	100.0

Nota: Cuestionario aplicado a sujetos informantes (estudiantes) abril - mayo 2021

De acuerdo con los datos proporcionados por los estudiantes de la escuela de Tecnología Médica, de la Universidad Autónoma de Chiriquí, se observa que el 54.3% están satisfechos con los recursos que tiene en la infraestructura física y financiera de la universidad. En la licenciatura, cabe mencionar que la disponibilidad de equipo y material audiovisual al acceso de servicios, el acceso a los recursos bibliográficos, el acceso al servicio de apoyo informático para el desarrollo de la carrera, entre otros son algunos de los aspectos que tienen satisfecho a los estudiantes, también el 10.9% está muy satisfecha y un 34.8% se encuentran insatisfechos.

40. GRÁFICA Recursos