



UNIVERSIDAD PERUANA
CAYETANO HEREDIA
FACULTAD DE MEDICINA

TITULO

“SATISFACCIÓN DE LOS ESTUDIANTES DE UNA FACULTAD DE MEDICINA
PERUANA EN EL AÑO 2014”

“SATISFACTION OF THE STUDENTS OF A PERUVIAN MEDICAL SCHOOL IN THE
YEAR 2014”

AUTORES

Castillo Velásquez Alessandra Bertha ¹

Garay Buitrón Francis Astrid ¹

Poma Gálvez Jonnathan Jesús ¹

¹ Estudiante de Medicina de la Universidad Peruana Cayetano Heredia

ASESOR

Dr. Cieza Zevallos Javier

INSTITUCIÓN DONDE SE REALIZÓ EL ESTUDIO

Universidad Peruana Cayetano Heredia – Facultad de Medicina “Alberto Hurtado”

DIRECCIÓN DE LA CORRESPONDENCIA

alessandra.castillo@upch.pe

francis.garay@upch.pe

jonnathan.poma@upch.pe

INDICE

I.	Resumen.....	1
II.	Introducción.....	3
III.	Materiales y métodos.....	6
IV.	Resultados.....	9
V.	Discusión.....	12
VI.	Referencias	17
VII.	Tablas y gráficos.....	19
VIII.	Anexos.....	23

I. RESUMEN

Objetivo: Evaluar la satisfacción de los estudiantes de la Facultad de Medicina “Alberto Hurtado” en el año 2014. Materiales y métodos: Estudio descriptivo, observacional y transversal. Se aplicó la encuesta SERVQUAL a una muestra de los alumnos que cursaron el primer semestre del año 2014 en la FAMED-UPCH. Se calculó la satisfacción restando el promedio de las preguntas de percepción con el puntaje de la expectativa. Se consideró satisfacción a una diferencia mayor o igual a 0. Se usó el paquete estadístico IBM SPSS 18.0 y se analizaron las variables con el modelo de regresión logística multinomial y la prueba de chi cuadrado. Se consideró el valor $p < 0,05$ como estadísticamente significativo. Resultados: De un total de 188 encuestados, 54,80% eran masculinos. La mayoría provenía del área de Lima Centro (42%), seguidos de los distritos de Surco y Miraflores (20%). El 100% de los encuestados era soltero y 14,90% eran beneficiarios de subvención económica. El porcentaje de satisfechos fue de 8%; el de insatisfacción leve, 66%; el de moderada, 23% y 3 % estuvo muy insatisfecho. Solo se encontró relación estadística entre la edad y los elementos tangibles. Conclusión: La magnitud de estudiantes satisfechos más grados leves de insatisfacción fue de 73,40%. Las dimensiones con mayor y menor satisfacción fueron la de elementos tangibles y capacidad de respuesta respectivamente. No parece haber relación significativa con las variables de las persona evaluadas, salvo con la edad en algunas dimensiones.

PALABRAS CLAVES: Satisfacción personal, Estudiantes de medicina, Control de calidad, Educación superior, Educación médica, Facultad de medicina.

ABSTRACT

Objective: To evaluate the satisfaction of the students of the "Alberto Hurtado" School of Medicine in 2014. Materials and methods: Descriptive, observational and transversal study. The SERVQUAL survey was applied to a sample of the students who attended the first semester of 2014 in the FAMED-UPCH. Satisfaction was calculated with the subtraction of the expectation score from the average of the perception score. Satisfaction was considered to be greater than or equal to 0. We used the IBM SPSS 20.0 statistical package and analyzed the variables with the binary multinomial regression model and the chi-square test. The p value <0.05 was considered statistically significant. Results: Out of a total of 188 respondents, 54.80% were male. Most came from the area of Lima Center (42%), followed by the districts of Surco and Miraflores (20%). 100% of the respondents were single and 14.90% were beneficiaries of an economic subsidy. The percentage of satisfied was 8%; the one of slight dissatisfaction, 66%; the moderate, 23% and 3% were very dissatisfied. Only a statistical relationship between age and tangible elements was found. Conclusion: The magnitude of the satisfied students plus slight degrees of dissatisfaction was 73.40%. The dimensions with greater and less satisfaction were the tangible elements and the responsiveness respectively. There is no relationship with the variables of the person evaluated, except with age in some dimensions.

KEY WORDS: Personal Satisfaction; Students, Medical; Quality Control; Education, Higher; Education, Medical; Schools, Medical

II. INTRODUCCIÓN

La calidad se define como el conjunto de propiedades que permiten juzgar el valor de un elemento (1,2); en el caso de un servicio brindado no solo se tiene en cuenta las características del producto final, sino las del proceso en conjunto, que incluyen desde el ambiente en donde se presta el servicio, la habilidad para cumplir con las demandas del cliente de una manera eficaz y en el menor tiempo posible hasta la individualización de la atención (3–7).

Una manera de evaluar la calidad es a través de la satisfacción, que en palabras simples implica cumplir con las exigencias del usuario. Existen diversos instrumentos que miden la satisfacción y uno de ellos es la encuesta SERVQUAL. Esta la define como la brecha entre lo que uno espera recibir (expectativa) y la sensación que resulta luego de recibir el servicio (percepción) (8,9).

Este instrumento integra las características de un servicio en 5 dimensiones generales (4–6):

- a) Elementos tangibles: La imagen del proveedor del servicio y a los elementos en contacto con el cliente, desde infraestructura, equipamiento hasta recursos humanos.
- b) Fiabilidad: La capacidad del proveedor para cumplir de manera eficaz con el servicio que ofrece.
- c) Capacidad de respuesta: Disposición para satisfacer las necesidades de los clientes en el menor tiempo posible.
- d) Seguridad: Habilidad de los empleados para inspirar confianza al cliente sobre el servicio que está recibiendo.
- e) Empatía: Identificación del prestador con las necesidades del cliente, “alineando” las ideas del cliente con las de la empresa.

La encuesta SERVQUAL ha sido aplicada en los cinco continentes y en diversas áreas como salud, banca, telecomunicaciones y educación superior (4). Respecto a esta última, destaca la formación de los profesionales de la salud quienes deberían tener la mejor calidad de educación posible ya que el ejercicio de su profesión tiene un efecto decisivo en la vida de las personas.

En Irán, en el año 2008, se encontró que los alumnos de una universidad de ciencias médicas tenían bajos niveles de satisfacción en todas las dimensiones evaluadas por la encuesta SERVQUAL. Estos resultados fueron similares a los reportados por otros investigadores de la zona (5,9)

Además, hay antecedentes de uso de este instrumento para evaluar la calidad de la educación médica brindada en nuestro país:

- En el año 2002, una investigación en una facultad privada de Medicina, presentada en un congreso, encontró que la confiabilidad fue la dimensión con menor satisfacción de todas. Los autores resaltaban que la dimensión de aspectos tangibles fue la que presentó menor expectativa frente a las otras, sugiriendo que eran más importantes las dimensiones relacionadas con el contenido del servicio propiamente dicho. (10)
- En el 2008, se evaluó la satisfacción de los estudiantes de medicina de 2 universidades limeñas (1 privada y 1 nacional), se encontró que en la institución privada los alumnos tenían una mayor satisfacción global con respecto a la nacional; asimismo, los autores encontraron que el género, año de estudios, edad, ocupación de los padres, lugar de residencia y estado civil de los estudiantes influyen en la satisfacción en ambas universidades (11).
- En el año 2013, una universidad nacional evaluó a los alumnos inscritos en el curso de Pediatría Comunitaria, se aplicó el instrumento antes y después de llevar la rotación,

encontrándose que la mayoría de los alumnos estaban satisfechos incluyendo al personal administrativo, dato que difiere al de otros estudios. (7).

Cabe resaltar que en las experiencias mencionadas, la satisfacción habla sobre la calidad del proceso de formación, más no una valoración del producto final. Considerando esto, existe una valoración anual que incluye a todas las facultades de medicina a nivel nacional que mide a través de un test estandarizado el conocimiento de los alumnos próximos a concluir la carrera. Esta evaluación permite valorar la calidad integral de la enseñanza. (12).

Por lo ya expuesto, es importante conocer el estado actual y procurar brindar la mejor formación a estos profesionales (9). En este sentido, no hay estudios recientes sobre la calidad del servicio brindado por la Facultad de Medicina “Alberto Hurtado”, y es necesaria una investigación para aportar datos actualizados que contribuyan a la mejora continua de la calidad educativa de esta institución. Estos datos permitirán saber en qué dimensiones se debe mejorar y así evitar destinar recursos a las áreas que no lo requieran.

El presente estudio tiene como objetivo principal evaluar la satisfacción de los estudiantes de la Facultad de Medicina “Alberto Hurtado” usando la encuesta SERVQUAL. De manera secundaria se busca determinar cuál de las dimensiones tiene la mayor y menor satisfacción, conocer si existen cambios en el nivel de satisfacción al transcurrir la carrera y establecer si existen diferencias en la satisfacción en función de la edad, sexo, estado civil, estado socio-económico.

III.MATERIALES Y METODOS

Se realizó el estudio en una población de 895 estudiantes de la carrera de Medicina Humana matriculados en el segundo semestre del año 2014, para quienes se calculó un tamaño muestral usando un intervalo de confianza del 95%, potencia de 80% y un margen de error del 10%.

El tamaño de la muestra calculado fue de 188 alumnos, se previno una falta de colaboración del 10% por lo que la muestra a ejecutar fue calculada en 207 personas. La recolección de datos se realizó desde fines del 2014 hasta mediados del 2015.

Se utilizó una variante de la encuesta original SERVQUAL y se adaptó a los servicios ofrecidos por la Facultad de Medicina “Alberto Hurtado” tanto a nivel académico como a nivel administrativo. Se respetaron las cinco dimensiones evaluadas originalmente (elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía) y el número de preguntas para evaluar las expectativas fueron 5 y para las percepciones, 22. Se decidió usar solo 5 preguntas en la parte de expectativas debido a que el estudio previo que se realizó en esta misma facultad por Cieza et al. en el 2002 utilizó esta variante.

Se trabajó con una versión en físico y una virtual dependiendo de la preferencia y disposición del encuestado. En ambos casos, la encuesta fue anónima y aplicada por el mismo entrevistado. Adicionalmente a la encuesta, tanto en forma virtual como física, se hizo llegar información sobre el trabajo al participante conforme con lo solicitado por el Comité de Ética de la Universidad Peruana Cayetano Heredia.

La encuesta se dividió en dos partes: Parte A y Parte B con un total de 5 y 22 preguntas. La Parte A evaluó las expectativas con una escala de Likert del 1 al 5 donde 1 equivalía a lo que era menos importante para la persona y 5 la más importante. La Parte B evaluó la percepción

de los estudiantes también con una escala tipo Likert del 1 al 5, donde 1 equivalía a estar en total desacuerdo con lo que afirmaba el ítem. (Ver Anexo 1)

Se registraron los siguientes datos referentes a cada estudiante: Sexo, Edad, Estado Civil, Distrito donde vive, si recibe subvención económica o no y el año de estudio en el 2014.

Para el análisis, la variable de edad se estratificó en 4 grupos: 18 a 19, 20 a 21, 22 a 23 y mayor a 24 años. Respecto a los distritos donde vivían, se agruparon en Norte, Lima Centro, Este, Callao-Sur y Surco-Miraflores.

Para evaluar la satisfacción global de los estudiantes, se obtuvo el promedio simple de todas las preguntas de la parte B (“Percepción”) y se restó con el promedio simple de todas las preguntas de la parte A (“Expectativa”).

Se realizó el mismo proceso para calcular la satisfacción para cada una de las cinco dimensiones, según las preguntas correspondientes como se muestra en la Tabla 1.

Para ambos cálculos una diferencia de cero o algún número positivo se registró como satisfacción y una diferencia de algún número negativo se registró como insatisfacción. Dentro del grupo de insatisfacción se estratificó como: muy insatisfecho (puntaje de -4,00 a -2,51), insatisfacción moderada (puntaje de -2,50 a -1,51) e insatisfacción leve (puntaje de -1,50 a -0,01).

El análisis que se realizó fue descriptivo y analítico. La variable en estudio fue la satisfacción y fue definida como SATISFACCIÓN o INSATISFACCIÓN, mientras que las variables independientes fueron: sexo, edad, estado civil, distrito donde vive, subvención económica y el año de estudio en el segundo semestre del 2014. El análisis se realizó con el paquete estadístico SPSS versión 18 y se aplicó la prueba de regresión logística multinomial para evaluar asociación entre las variables siguiendo el modelo paso a paso retirando

progresivamente una a una las variables de confusión; luego de ello se usó la prueba del chi cuadrado. Se consideró un valor estadísticamente significativo $p < 0,05$.

IV.RESULTADOS

1. Características de la muestra

De los 207 participantes, solo 192 llenaron la encuesta voluntariamente, de las cuales 188 encuestas cumplieron a plenitud las exigencias del estudio y sobre éstas se ejecutó el análisis estadístico. Respecto a las características de la muestra, la mayoría fueron del sexo masculino (54,80%). La mayor parte de los estudiantes provinieron de distritos considerados como Lima Centro, seguidos en 20% de los distritos de Surco y Miraflores. El 100% de los encuestados refirió ser soltero y 14,90% eran beneficiarios de subvención económica. Se resumen las características de la muestra en la Tabla N°2.

Satisfacción e insatisfacción global y por cada dimensión

Del total de encuestados, el 8% manifestó estar satisfecho y el 92% insatisfecho, se catalogaron como Insatisfacción leve (66%), moderada (23%) y muy insatisfecho (3%) como se observa en el gráfico N°1.

La dimensión que presentó mayor expectativa fue la de fiabilidad con un promedio de 4,65 y la de menor, fue la de elementos tangibles con 4,00.

El análisis reveló que en la dimensión de Elementos Tangibles se encontraba el mayor porcentaje de estudiantes satisfechos (27,60%), y el menor se encontró en Capacidad de Respuesta (9,04%). Ver Gráfico N°2.

Satisfacción según año de estudio

Se observó que existe un porcentaje similar de insatisfechos a lo largo de la carrera y la mayoría de estos se encuentran en un grado de insatisfacción leve. El porcentaje de personas

muy insatisfechas en los años de prácticas pre-profesionales (sexto y sétimo año) y en el cuarto año es nulo. Ver Gráfico N°3.

Relación de dimensiones con variables independientes. (Tabla N°3)

Elementos tangibles

En la dimensión de Elementos Tangibles, el análisis de regresión logística multinomial no tuvo asociación significativa cuando se incluyeron todas las variables independientes en general ($p=0,10$), aunque la variable edad sí mostró significancia estadística ($p=0,02$)(ver Tabla N°3). Al eliminar el área y sexo, pues se consideraron como variables de confusión, se llegó a la significancia estadística ($0,03$), permaneciendo la edad como la única variable significativa dentro del modelo. En el análisis univariado entre edad y satisfacción, sí hubo significancia estadística ($p=0,02$).

Fiabilidad

No se encontró ninguna relación significativa con las variables independientes en general ni en el análisis univariado ($p=0,71$).(ver Tabla N°3).

Capacidad de Respuesta

En el análisis de regresión logística multinomial incluyendo todas las variables independientes no hubo significancia estadística ($p=0,10$), aunque la variable edad obtuvo un $p=0,02$ (ver Tabla N°3). Sin embargo, al evaluar la edad en el análisis univariado, no hubo significancia estadística ($p=0,13$).

Seguridad

En el análisis de regresión logística multinomial incluyendo todas las variables independientes no hubo significancia estadística ($p=0,16$) pero la variable año de estudio sí la

alcanzó ($p=0,03$) (ver Tabla N°3). Sin embargo, en el análisis univariado el año de estudio no mostró significancia estadística ($p=0,06$).

Empatía

No se encontró ninguna relación significativa con las variables independientes en general ($p=0,42$), ni en el análisis univariado. (ver Tabla N°3)

Satisfacción global

No se encontró relación significativa con las variables independientes ni en conjunto ($p=0,73$), ni en el análisis univariado. (ver Tabla N°3)

V. DISCUSION

Debido a que la recolección de datos se realizó desde fines del 2014 hasta el 2015, alumnos de la misma promoción fueron encuestados en diferentes semestres o en diferentes circunstancias lo que podría haber influenciado en la satisfacción que el mismo alumno hubiera tenido de ser encuestado en otro momento. Es por ello que se decidió preguntar el año que se cursó en el 2014 para asegurar que por lo menos todos habían pasado por experiencias similares hasta el primer semestre del 2014. Por otro lado, la naturaleza del estudio no permite inferir causalidad; sin embargo, se pueden observar algunas relaciones, por lo que harían falta más estudios para evaluar asociación entre la satisfacción y otras variables, de manera que se pueda hacer una intervención más enfocada en actuar sobre las debilidades y mejorar las fortalezas de la institución.

Al recolectar las encuestas, los participantes mencionaron que no se debería combinar la opinión sobre el tema administrativo con el tema educativo pues una percepción baja sobre alguna de las áreas podría afectar la satisfacción general. Esto se debería tomar en cuenta en futuros estudios para tener una idea más clara sobre las áreas a trabajar; sin embargo, este estudio es una buena aproximación para conocer la opinión de los usuarios.

Según el análisis, la dimensión que presentó **mayor expectativa** fue la de **fiabilidad**, es decir que los estudiantes consideran muy importante que el servicio, sin especificar administrativo o docente, se cumpla en el plazo prometido. Por otro lado, la dimensión que presentó **menor expectativa** fue la de **elementos tangibles** que se refiere tanto a la apariencia de los ambientes como a la del personal que los atiende.

Los rangos para considerar satisfacción e insatisfacción se han estructurado en el concepto de cuartiles de los resultados. Al respecto, es importante subrayar que la diferencia entre

satisfechos e insatisfechos leves ha sido muy pequeña por lo que la interpretación de los resultados debería tomar en consideración este concepto, más aún considerando que la satisfacción es una variable cualitativa y al tratar de medirla uno puede establecer diferentes puntos de corte pues no hay un consenso establecido. La satisfacción global alcanzó un **8%** (Gráfico N°1). Los levemente insatisfechos fueron la mayoría de la población estudiada (65,40% de la muestra) y su puntaje fluctuó entre -1,50 y -0,01. La diferencia entre satisfechos y levemente insatisfechos es mínima ya que la persona que mostró la mayor satisfacción lo hizo con un puntaje de 0,91. Esto es positivo ya que no existe una amplia brecha entre ambos grupos por lo que lograr un mayor porcentaje de satisfacción es totalmente plausible.

Las variables independientes (sexo, edad, área de procedencia, etc), no parecen tener una relación clara con la satisfacción global, esto difiere con lo encontrado en el estudio realizado en una universidad privada y otra nacional donde sí hubo relación estadísticamente significativa (10). En nuestro estudio, se vio que no era solo una variable la que influenciaba en la satisfacción, sino era la combinación de dos o más. Es probable, que en la satisfacción también intervenga la manera en que una persona procesa la información que recibe y esto a su vez es influenciado por muchos factores que no han sido evaluados en este estudio.

En el análisis por cada dimensión, solo hubo asociación estadísticamente significativa de la edad con los elementos tangibles. Sin embargo, se observó que la edad también parece influir en la capacidad de respuesta, mas no lo hace como variable única. Es pertinente indicar que la variable edad no es en sí modificable, pero sí se podría indagar de manera más específica cuáles son las expectativas de los alumnos para ofrecer un mejor servicio y esto solo es posible con una investigación de tipo cualitativa.

Si bien es cierto que la edad podría estar relacionada a la madurez de la persona, no siempre puede existir esta correspondencia y esto estaría reflejando las divergencias de relaciones de la edad, el año de estudio y ciertas variables de satisfacción como elementos tangibles, seguridad y fiabilidad.

La dimensión que presentó **mayor satisfacción** fue la de **ELEMENTOS TANGIBLES** y como se mencionó, estaba relacionada con la edad de los estudiantes. Cuando se evaluaron las preguntas de percepción, se observó que el mayor puntaje fue otorgado a la apariencia del personal y el menor al diseño y a lo visualmente atractivo que son los establecimientos donde se brinda la atención. Es pertinente mencionar que durante la época de aplicación de la encuesta se estaba realizando modificaciones estructurales en una de las sedes más relevantes de la Universidad.

La dimensión que presentó **menor satisfacción** fue la de **CAPACIDAD DE RESPUESTA**. Esta dimensión no fue la que presentó la mayor expectativa y registró el mayor porcentaje de “muy insatisfechos”. Los estudiantes percibieron que cuando hacían una solicitud no recibían una atención rápida; sin embargo, hay una tendencia a reconocer que el personal sí está dispuesto a ayudarlo. Se encontró que la edad era una variable importante para esta dimensión, pero no fue lo único que influía en su satisfacción. Si bien la relación no es significativa con el área de procedencia, resalta que los habitantes del Sur y del Callao (periferia) presentan la menor satisfacción y a su vez el mayor porcentaje de muy insatisfechos. En este sentido, es conveniente evaluar el uso de medios que reduzcan el tiempo que invierte el alumno en su desplazamiento hacia la facultad.

Al analizar el año de estudio contra las dimensiones y la satisfacción global, no se encontró relación significativa y aun cuando inicialmente parecía haber una relación con la dimensión de seguridad, el análisis ulterior no mostró significancia estadística. En esta dimensión, se

observó que los alumnos de cuarto y sétimo año fueron los más insatisfechos. La pregunta con menor percepción se refiere a la seguridad con el servicio brindado por la facultad. Esto podría interpretarse en función del cambio del modelo de aprendizaje que ocurre en cuarto año cuando se inicia la práctica clínica, y los profesores no son necesariamente homogéneos en sus modelos de comunicación y además la realidad de la práctica médica se contrasta con lo aprendido en los años de ciencias básicas. En el caso de los internos, se podría hipotetizar una variante cualitativa en su desarrollo académico que es el asumir responsabilidades prácticamente similares al del médico en ejercicio. Esta situación implica mayor intensidad en el trabajo, mayor responsabilidad y una situación emocional mucho más exigente. A su vez permite una evaluación mucho más profunda del médico con quien interactúa, que en general es el médico residente y quien todavía está en formación. Nuestros resultados mostraron que en el 5to año hubo un repunte de muy insatisfechos que posteriormente se vuelve nulo en los años de práctica (6to y 7mo), esto puede tener muchas interpretaciones que pueden ir desde situaciones coyunturales hasta otras que no pueden contestarse mediante este estudio.

Se debe considerar que la satisfacción depende de las expectativas y estas de experiencias previas o vivencias personales sobre las cuales la facultad no tiene control, conocer las expectativas es importante para dirigir las mejoras a áreas donde estas son mayores. Asimismo es importante evaluar las percepciones de manera que se puedan realizar las mejoras pertinentes y mantener lo bueno para que el nivel de satisfacción mejore. Es oportuno comentar, que todo este esfuerzo por mejorar el servicio debe buscar que el alumno se prepare en un ambiente positivo y con las herramientas adecuadas para que su desarrollo como futuro profesional alcance el óptimo posible.

En conclusión, la magnitud de estudiantes satisfechos más grados leves de insatisfacción fue de 73,40%. Las dimensiones con mayor y menor satisfacción fueron la de elementos

tangibles y capacidad de respuesta respectivamente. No parece haber relación significativa con las variables de las persona evaluadas, salvo con la edad en algunas dimensiones.

VI. REFERENCIAS

1. Real Academia Española. Diccionario de la lengua española. Real Academia española (IS), Real Academia Española; 2001.
2. Arakaki M, M J. Calidad en los servicios de salud: ¿Es posible? Rev Medica Hered. 2001 Jul;12(3):75–7.
3. Parasuraman A, Zeithaml VA, Berry LL. A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. J Mark. 1985;49(4):41.
4. Ladhari R. A review of twenty years of SERVQUAL research. Int J Qual Serv Sci. 2009 Jul 3;1(2):172–98.
5. Aghamolaei T, Zare S. Quality gap of educational services in viewpoints of students in Hormozgan University of medical sciences. BMC Med Educ. 2008 Jun 18;8(1):34.
6. Parasuraman A, Zeithaml VA, Berry LL. SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. J Retail. 1988;64(1):12–40.
7. Reátegui Guzmán LA, Izaguirre Sotomayor MH. Calidad de la rotación de pediatría comunitaria, desde la percepción del estudiante. An Fac Med. 2013 May 31;74(2):117–21.
8. Ajibisheh MN, Ajibisheh MN, Nejad FB. Quality enhancement in medical education. Lex Sci Intl J. 2007;14:212.
9. Kebriaei A, Roudbari M. Quality Gap in Educational Services at Zahedan University of Medical Sciences: Students Viewpoints about Current and Optimal Condition. Iran J Med Educ. 2005 Jun 15;5(1):53–61.
10. J. Cieza, O. Chinchá, E. Díaz, K. Lama, E. León, C. León, L. Navarro, N. Saravia, C. Torres. Estudio de satisfacción de los estudiantes de una Facultad de Medicina de Lima-

Perú durante el año 2002: ¿Cuán satisfechos están nuestros estudiantes?. Presentado en el Segundo Congreso Internacional e Científicos Peruanos de la Red Mundial de Científicos Peuanos (RMCP)

11. Tantas Oblitas GZ. Evaluación de la calidad de enseñanza desde la perspectiva de satisfacción de los estudiantes de medicina de la Universidad Nacional Federico Villarreal y Universidad Privada Ricardo Palma, Lima – Peru, 2008 [Docencia Universitaria]. [Lima]: Universidad Nacional Federico Villarreal; 2009.

12. Cieza Zevallos AJ, Leon Rabanal PC, Huapaya Carrera JA, Miyahira Arakaki JM. Examen nacional de medicina en Perú 2008 - 2009: análisis y sostenibilidad de los resultados. Acta Médica Peru. 2010 Apr;27(2):99–104.

VII. TABLAS Y GRÁFICOS

Tabla N°1 Preguntas correspondientes a cada dimensión

DIMENSIÓN	PARTE A	PARTE B
Elementos tangibles	E1	P1-P4
Fiabilidad	E2	P5-P9
Capacidad de respuesta	E3	P10-P13
Seguridad	E4	P14-P17
Empatía	E5	P18-P22

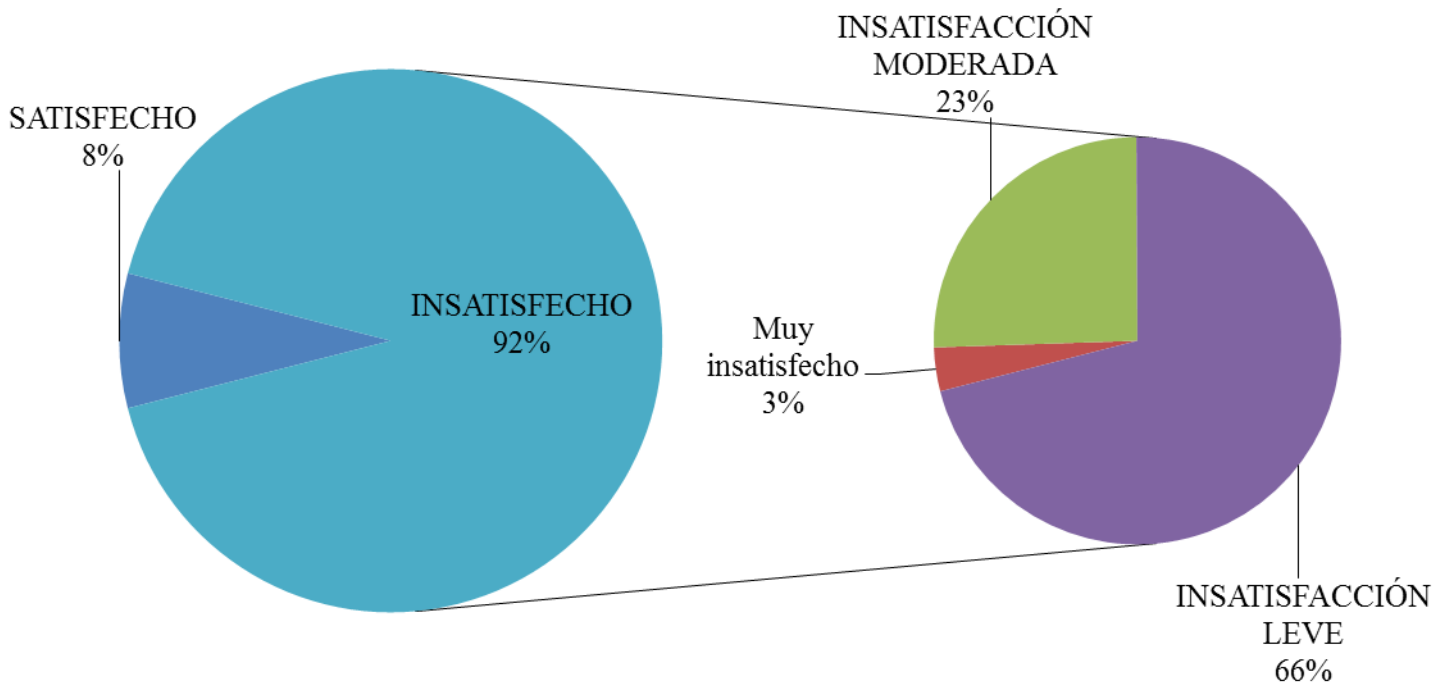
Tabla N°2. Características de la muestra

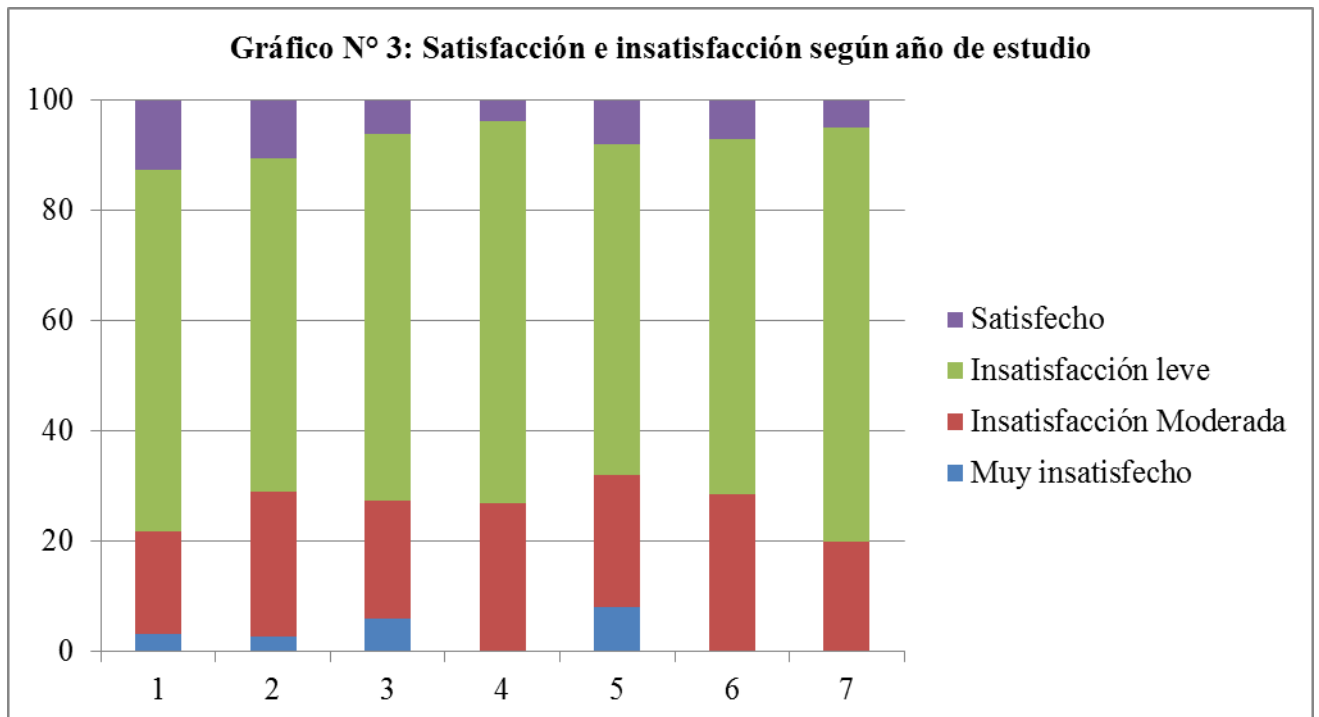
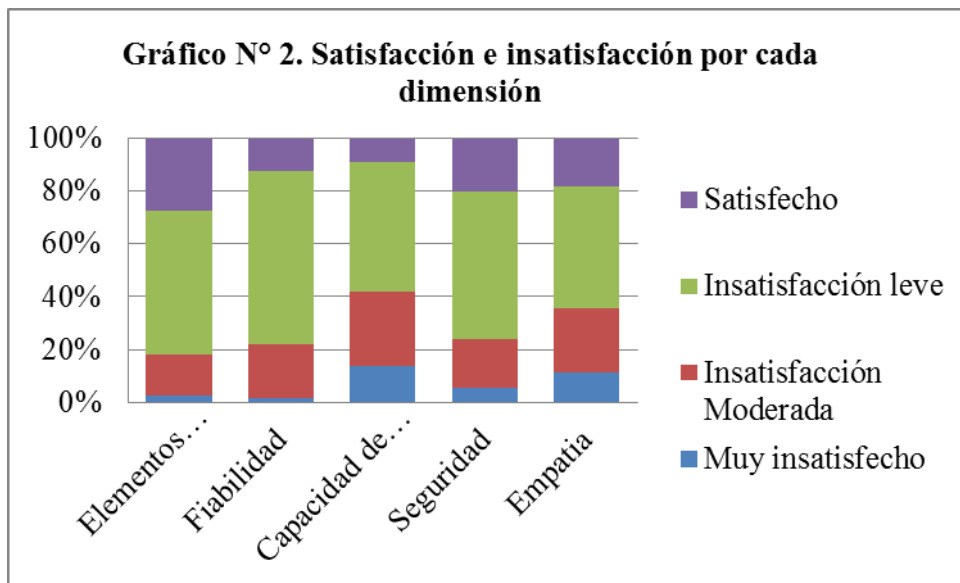
CARACTERÍSTICA	FRECUENCIA	PORCENTAJE (%)
Sexo		
Femenino	85	45.2
Masculino	103	54.8
Año de estudio		
1°	32	17
2°	38	20.2
3°	33	17.6
4°	26	13.8
5°	25	13.3
6°	14	7.4
7°	20	10.6
Área de procedencia		
Norte	28	14.9
Lima Centro	79	42
Este	34	18.1
Callao-Sur	9	4.8
Surco-Miraflores	38	20.1
Subvención económica		
Sí	28	14.9
No	160	85.1
Edad		
18-19 años	47	25
20-21 años	54	28.7
22-23 años	46	24.5
24 a más	41	21.8

Tabla N° 3 Nivel de significancia estadística según cada variable en el análisis de regresión logística multinominal.

Variable	Elementos Tangibles	Capacidad de Respuesta	Fiabilidad	Seguridad	Empatía	Satisfacción Global
Significancia general	0,10	0,72	0,10	0,16	0,42	0,73
Sexo	0,39	0,67	0,26	0,32	0,98	0,2
Área	0,87	0,82	0,18	0,24	0,24	0,18
Beca	0,30	0,87	0,42	0,58	0,35	0,92
Año de estudio	0,40	0,77	0,28	0,03	0,48	0,96
Edad	0,002	0,23	0,02	0,46	0,26	0,27

Gráfico N° 1: Grado de satisfacción e insatisfacción





Anexo 1

SATISFACCIÓN DE LOS ESTUDIANTES DE UNA FACULTAD DE MEDICINA PERUANA EN EL AÑO 2014

Estimado alumno (a),

Estamos haciendo una encuesta que ha sido elaborada por un grupo de profesores y alumnos cuyo objetivo es saber cuál es la satisfacción que tiene respecto a la Facultad de Medicina.

Si usted lo tiene a bien, puede contestar la siguiente encuesta llamada SERVQUAL (validada a nivel internacional y en castellano), le llevará 5 minutos llenarla. La encuesta es anónima y agradeceríamos que la conteste de la manera más veraz y precisa posible.

Por favor, sírvase llenar los siguientes datos.

Sexo: Femenino Masculino

Edad: _____

Estado Civil: _____

Distrito donde vive: _____

Becado: No Sí ¿La beca es por primeros puestos? Sí No

Año de Estudio: _____

PARTE A

Otorgue un puntaje de acuerdo a la importancia que le da a la descripción de cada característica. (**EXPECTATIVA**)

CARACTERÍSTICA	Menos Importante \longrightarrow Muy importante				
	1	2	3	4	5
La apariencia del personal, instalaciones, equipos y material de comunicación de la Facultad.	1	2	3	4	5
La habilidad de los profesores para realizar el servicio educativo prometido.	1	2	3	4	5
La disposición de los profesores y personal administrativo para ayudarlo y darle un servicio óptimo.	1	2	3	4	5
El conocimiento, el trato amable y la confianza que transmiten los profesores y personal administrativo.	1	2	3	4	5
El cuidado y la atención personalizada que la Facultad brinda.	1	2	3	4	5

PARTE B

Califique según su percepción como alumno de la Facultad de Medicina.

PERCEPCIÓN	En total desacuerdo → En total acuerdo				
	1	2	3	4	5
1. La facultad cuenta con equipos actualizados	1	2	3	4	5
2. Las instalaciones son visualmente atractivas	1	2	3	4	5
3. La vestimenta y apariencia de los profesores y el personal de la Facultad es adecuada y pulcra.	1	2	3	4	5
4. El equipo y la infraestructura de la facultad muestran ser idóneas para el servicio que proveen	1	2	3	4	5
5. Los profesores cumplen lo anunciado en los sílabos.	1	2	3	4	5
6. En los problemas educativos, los profesores se muestran dispuestos a ayudarlo.	1	2	3	4	5
7. En el aspecto docente, los profesores brindan el conocimiento que usted necesita.	1	2	3	4	5
8. La docencia en general se cumple en el plazo prometido.	1	2	3	4	5
9. La Facultad mantiene los recursos didácticos adecuadamente organizados y accesibles.	1	2	3	4	5
10. Usted sabe exactamente cuándo recibirá los servicios de la Facultad (administrativos y educativos).	1	2	3	4	5
11. Cuando usted tiene una solicitud, recibe una atención rápida.	1	2	3	4	5
12. El personal y los docentes de la Facultad siempre están dispuestos a ayudarlo.	1	2	3	4	5
13. El personal de la facultad siempre está disponible para atenderlo.	1	2	3	4	5
14. Usted confía en el personal y en los docentes de la Facultad	1	2	3	4	5
15. Usted se siente seguro con el servicio brindado por la Facultad	1	2	3	4	5
16. El personal y los docentes de la facultad lo tratan con amabilidad.	1	2	3	4	5
17. El personal y los docentes tienen los recursos adecuados de la Facultad para realizar bien su trabajo.	1	2	3	4	5
18. La Facultad siempre brinda atención individual.	1	2	3	4	5
19. Ud. recibe atención personalizada según su requerimiento por parte de la Facultad.	1	2	3	4	5
20. El personal y los docentes de la Facultad saben cuáles son sus necesidades.	1	2	3	4	5
21. El personal y los docentes de la Facultad toman en consideración sus intereses.	1	2	3	4	5
22. La Facultad tiene horarios de atención convenientes para todos los alumnos.	1	2	3	4	5

Anexo 2

Agrupación por regiones de los distritos

REGIÓN	DISTRITOS
CENTRO	Rímac, Barranco, La Victoria, Breña, Surquillo, Magdalena, Cercado, Lince, San Isidro, Jesus Maria, Pueblo Libre, Miraflores, San Borja, San Miguel, Surco.
ESTE	Chosica, Santa Anita, El Agustino, San Juan de Lurigancho, Ate Vitarte, La Molina.
NORTE	Carabaylo, Independencia, Comas, Los Olivos, San Martín de Porres.
SUR	San Juan de Miraflores, Villa el Salvador, Chorrillos
CALLAO	Callao