



Percepción de los estudiantes de la Universidad Militar Nueva Granada que cursan el programa de Internado Institucional del Hospital Universitario Clínica San Rafael sobre los procesos de aseguramiento de la calidad

Claudia Andrea Urbina Trujillo

César Humberto Torres González

Trabajo de grado para optar por el título de Magister en Educación

Universidad Santo Tomás

División de Educación Abierta Distancia

Maestría en Educación

Bogotá, DC. 2019

Percepción de los estudiantes de la Universidad Militar Nueva Granada que cursan el programa de Internado Institucional del Hospital Universitario Clínica San Rafael sobre los procesos de aseguramiento de la calidad

Claudia Andrea Urbina Trujillo

César Humberto Torres González

Trabajo de grado para optar por el título de Magister en Educación

Directora

CLAUDIA MÓNICA PRIETO DÍAZ

Universidad Santo Tomás

División de Educación Abierta Distancia

Maestría en Educación

Bogotá, D.C. 2019

RAE	
Tipo de documento	Trabajo de maestría/tesis de maestría
Tipo de impresión	Digital
Nivel de circulación	Publico
Título del documento	Percepción de los estudiantes de la Universidad Militar Nueva Granada que cursan el programa de Internado Institucional del Hospital Universitario Clínica San Rafael sobre los procesos de aseguramiento de la calidad
Tema	Aseguramiento de la Calidad y Educacion Medica
Autores	Claudia Andrea Urbina Trujillo César Humberto Torres González
Asesores de trabajo de grado	Dra. Claudia Monica Prieto Diaz
Lugar de la investigación	Hospital Universitario Clinica San Rafael (Bogotá) Universidad Militar nueva Granada (Bogotá)
Palabras clave	Educacion superior, Educacion médica, percepción, aseguramiento de la Calidad
Pregunta orientadora	¿Cuáles son las percepciones que sobre los procesos de aseguramiento de la calidad tienen los estudiantes del programa de medicina de la Universidad Militar Nueva Granada que cursan internado institucional en el Hospital Universitario Clínica San Rafael?
Metodología	Esta es una investigación mixta, con un enfoque descriptivo de tipo interpretativo, en un ejercicio reflexivo que hace comprensible la experiencia. Con esta modalidad de investigación, se combinan técnicas cualitativas y cuantitativas, evidenciándose un orden dinámico creado por la acción de los

	<p>participantes (estudiantes) en unión a un orden mecánico y estable en el cual los factores causales afectan los resultados predictibles; a la vez, se formulan y verifican las teorías y se generan descripciones textuales de lo observado mientras se expresan propiedades cuantificables de los datos mediante la aplicación de encuestas y la ejecución de un grupo focal que permite aproximarse cual y cuantitativamente al objetivo del estudio.</p>
Resumen	<p>El presente trabajo de investigación está relacionado con los procesos de aseguramiento de la calidad y la participación por parte los estudiantes del programa de Medicina de la Facultad de Medicina y Ciencias de la Salud de la Universidad Militar Nueva Granada, quienes cursan el internado institucional en el Hospital Universitario Clínica San Rafael. Se determinan las razones por las cuales los estudiantes de internado, no participan de la manera esperada, en la exposición de sus percepciones acerca del programa, como parte de la autoevaluación del mismo, con fines de la renovación de la acreditación. En tal sentido, se indagó sobre las percepciones que tienen los estudiantes de la UMNG que cursan el internado institucional en el HUCSR, y los procesos de aseguramiento de la calidad, haciendo rastreo de los elementos básicos de la percepción en el ser humano y sus implicaciones en la generación de conductas; el análisis de las causas que pueden originar una escasa participación en los procesos de aseguramiento de la calidad por parte de los estudiantes y las consecuentes recomendaciones para fomentar su participación. Para dar cumplimiento a este propósito, se utilizaron dos herramientas de recolección de datos de apreciación. La primera, una encuesta</p>

	<p>tipo Likert con 18 afirmaciones y un puntaje máximo de 50, en la que participaron los 21 internos de la UMNG, que hacen el internado institucional en el HUCSR. Los resultados de esta encuesta determinaron que la mayoría de los estudiantes dan importancia a los procesos de aseguramiento de la calidad, en contradicción con que una minoría participa en los mismos. La otra herramienta fue el desarrollo de un grupo focal en donde participaron 10 internos de manera voluntaria, con la condición de mantener el anonimato en tal propósito. Los resultados del grupo focal, son coherentes con los encontrados en la encuesta. Se dedujeron los aspectos por los cuales los estudiantes no se vieron motivados a contribuir en los procesos, que entre otros se halló la falta de motivación, tiempo y el desconocimiento de los procesos y escenarios de participación.</p>
Reflexiones finales	<p>Teniendo en cuenta los resultados, es recomendable fortalecer las estrategias de comunicación entre todos los actores de la comunidad educativa, en relación a la importancia y el impacto que tienen los procesos de aseguramiento de la calidad orientados al desarrollo académico y profesional, exigidos por la sociedad actual y las dinámicas de la educación superior.</p> <p>El desarrollo de investigaciones alusivas a temas de aseguramiento de la calidad, gestión, administración y políticas en educación superior se hace vital en aras de la transformación de los modelos y esquemas tradicionales susceptibles de cambio y mejoramiento continuo en búsqueda de mayores y</p>

	<p>mejores estándares de calidad que aporten significativamente en la construcción social.</p>
<p>Referencias</p>	<p>Akareem, H. S. (2014). Determinants of education quality: what makes students' perception different? <i>Open Review of Educational Research</i>, 52-67.</p> <p>Ardila, M. (2011). Calidad de la Educación Superior en Colombia, problema de compromiso colectivo. <i>Educación y desarrollo social.</i>, 44-55.</p> <p>Barragán, R. (2003). <i>Guía para la ejecución y recolección de Proyectos de investigación</i>. La Paz, Bolivia: Programa para la Investigación Estratégica en Bolivia.</p> <p>Bermudez, M. (2007). <i>Evaluación de la Calidad de la Educación Superior y de la Investigación (IV Foro)</i>. Granada España: Fundación Empresa Universidad de Granada.</p> <p>BID OCDE. (2012). <i>La educación superior en Colombia</i>.</p> <p>Bogoya. (2011). Evaluación de la Calidad de la Educación Superior y valor académico Agregado. <i>Serie Educación Universidad Nacional</i>, 41 - 64.</p> <p>Buendía-Espinosa, A. (2007). El Concepto de Calidad: una construcción en la Educación Superior. <i>Reencuentro</i>, 28-34.</p> <p>CESU - Consejo Nacional de Educación Superior . (2013). <i>Acuerdo por lo Superior 2034. Propuesta de Política Pública para la Excelencia de</i></p>

la Educación Superior en Colombia en el Escenario de la Paz. Bogotá, Colombia: Mineducación.

Chua, C. (2004). Perception of Quality in Higher Education. *Proceedings of the Australian Universities Quality Forum 2004.* Toronto.

CNA - Consejo Nacional de Acreditación. (2006). *Lineamientos para la Acreditación Institucional.* Bogotá: MEN.

CNA - Consejo Nacional de Acreditación. (2013). *Lineamientos para la Acreditación de Programas de pregrado.* Bogotá: MEN.

CNA. (2017). *www.cna.gov.co.* Obtenido de La calidad en la Acreditación Institucional: <https://www.cna.gov.co/1741/article-190811.html>

CNA. (2017). *www.cna.gov.co.* Obtenido de ¿Qué significa la calidad en la Educación Superior?: <https://www.cna.gov.co/1741/article-187264.html>

CNA Consejo Nacional de Acreditación. (2014). *Lineamisosntos para la Acreditación Institucional.* Bogotá: MEN.

Colombia. (1982). *Ley 30 de 1982.* Bogotá: Colombia.

Colombia. (1991). *Constitución Política.* Bogotá: Colombia.

Colombia. (1993). *Ley 100.* Bogotá: Minprotección.

Colombia. (2003). *Decreto 2230.* Bogotá: Colombia.

Colombia. (2008). *Ley 1188 del 25 de abril*. Bogotá: Colombia.

Colombia. (2010). *Decreto 1295*. Bogotá: MEN.

Colombia. (2015). *Decreto 1075*.

Duque, E. (2012). Medición de la Percepción de la Calidad del servicio de Educación por parte de los Estudiantes de la UPTC Duitama. *Criterio Libre*, 159 - 192.

Facultad de Medicina y Ciencias de la Salud, UMNG. (2014). *Informe de autoevaluación con fines de Reacreditación Programa de Medicina*. Bogotá, Colombia: UMNG.

Garbanzo. (2007). Factores asociados al Rendimiento Académico en Estudiantes universitarios, una Reflexión desde la Calidad de la Educación Superior Pública. *Revista Educación* , 43-63.

Garbanzo, G. (2007). Calidad y equidad de la educación superior pública. Aspectos por considerar en su interpretación. *Educación*, 31 (2), 11-27.

Gibson, J. (1974). *La percepción del mundo visual*. Buenos Aires, Argentina: Miro.

Gilli, J. J. (2015). Calidad de la educación superior: percepciones de los estudiantes universitarios argentinos. *Revista GUAL*, 101 - 116.

- Gonzalez, L. E. (2008). Calidad en la Educación. *Calidad en la Educación. Una publicación del Consejo superior de Educación*, 247-276.
- Hamui.Sutton, A. (2012). La Técnica de Grupos Focales. *Metodología de la Investigación en Educación Médica*, 55-60.
- HernándezSampieri, R. (2010). *Metodología de la Investigación*. México: McGraw Hill.
- Hill, I. (2003). Students' perception of quality in higher education. *Quality Assurance in Education*, 11, 15-20.
- Ibarra, E. (2009). Impacto de la Evaluación en la Educación Superior Mexicana: Valoración y Debates. . *Revista de la Educación Superior*, 173 - 182.
- López, F. (2006). *Escenarios mundiales de la educación superior: análisis global y estudio de casos (1a ed.)*. Buenos Aires, Argentina: Consejo Latinoamericano de Ciencias Sociales.
- María, V. L. (1994). Sobre el Concepto de Percepción. *ALTERIDADES*, 48 - 53.
- Mejía, D. (27 de Octubre de 2012). Sistema de Aseguramiento de la Calidad para la Educación Superior: Una Tarea Pendiente. *El Espectador*.
- MEN - Ministerio de Educación Nacional. (2014). *Proceso de Caracterización de los Modelos de Aseguramiento o Gestión de la*

Calidad en los Diferentes Niveles del Sistema Educativo Colombiano: Rutas para su Integración o Articulación Volúmenes I, II y III. Bogotá Colombia: Universidad Nacional de Colombia.

MEN. (2008). *Ley 1188 del 25 de Abril* . Colombia.

MEN. (2010). *Educación de Calidad. El camino a la prosperidad.* Bogotá: Colombia.

MEN. (2011). El porqué de una Reforma. *Boletín Informativo de Educación Superior*, MEN.

MEN. (2013). *Sistema de Aseguramiento de la Calidad en la Educación Superior.* Obtenido de <http://www.mineduacion.gov.co/sistemasdeinformacion/1735/article-227110.html>

MEN. (2015). *Decreto 1075 de mayo* . Bogota, Colombia: Men.

MEN. (16 de Febrero de 2016). *Sistema de Aseguramiento de la Calidad.* Recuperado el Septiembre de 2016, de <http://www.mineduacion.gov.co/1759/w3-article-235585.html>

MEN. (2018). *Decreto 1280 de 2018.* Bogotá, Colombia: MINEDUCACIÓN.

UMNG. (2009). *Sistema Institucional de Autoevaluación. Innovación y Calidad. Referentes conceptuales de autoevaluación y acreditación.* Bogota, Colombia: UMNG.

UMNG. (2019). *Información Institucional*. Bogota, Colombia.

Unesco. (1998). *Conferencia mundial sobre la educación superior: la educación superior en el siglo XXI. Visión y acción*. Obtenido de <http://unesdoc.unesco.org/images/0011/001163/116345s.pdf>

Universidad de Los Andes. (2010). *Valoración de los procesos de Acreditación de Programas Académicos de Pregrado en Colombia*. Bogotá: Uniandes.

Yvonne, H. (2003). Students' perceptions of quality in higher education. *Emerald Insight*, 15 - 20.

Zapata, G. (2009). Impactos del Aseguramiento de la Calidad y Acreditación de la Educación Superior. Consideraciones y Proposiciones. *Calidad en la Educación*, 191 - 209.

Tabla de contenido

TABLA DE ANEXOS.....	2
ÍNDICE DE ILUSTRACIONES.....	2
ÍNDICE DE TABLAS	2
Introducción	3
1. Planteamiento del problema.....	6
2. Objetivos.....	12
2.1. Objetivo general.....	12
2.2. Objetivos específicos	12
4. Marco Teórico.....	23
4.1. Una aproximación al concepto de percepción	23
4.2. Educación en Colombia	29
4.3. Aseguramiento de la calidad en educación superior	34
5. Diseño Metodológico.....	45
5.1. Tipo y enfoque de investigación.....	45
5.2. Población.....	49
5.3. Diseño Muestral	49
5.4. Técnicas e Instrumentos de recolección de datos	50
5.4.1. Encuesta	50
5.4.2. Grupo focal	62
6. Aspectos Administrativos	67
6.1. Manual de procedimientos.....	67
6.2. Cronograma de actividades.....	68
7. Resultados	69
8. Recomendaciones	84
9. Conclusiones	86
Referencias Bibliográfica.....	88

TABLA DE ANEXOS

CONSENTIMIENTO INFORMADO – Anexo 1.....	66
ENCUESTA - Anexo 2.....	69
GRUPO FOCAL - Anexo 3.....	78

ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1 – Distribución de los internos según el semestre cursado.....	69
Ilustración 2 – Número de estudiantes que alcanzaron el nivel óptimo.....	70
Ilustración 3 – Promedio de la participación en elección de representantes y procesos de autoevaluación.	74
Ilustración 4 - Porcentaje de estudiantes que consideran que son tenidas en cuenta sus opiniones para el mejoramiento de la calidad del programa.	75
Ilustración 5 – Porcentaje de estudiantes que cuentan con los estímulos internos mínimos.....	76
Ilustración 6 – Estudiantes con participación previa en procesos de autoevaluación.....	76
Ilustración 7 – Estudiantes que han recibido información de los profesores.....	77

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1- Sistema de Categorías y subcategorías.....	52
Tabla 2 – Afirmaciones y declaraciones según las categorías.....	52
Tabla 3- Puntajes según las declaraciones de los estudiantes.....	57
Tabla 4- Puntajes según las declaraciones de los estudiantes.....	60
Tabla 5 – Manual de Procedimientos Aspectos Administrativos.	67
Tabla 7 – Puntaje de las encuestas por semestre (XI o XII).....	72
Tabla 8 – Puntaje encuestados Estímulos Externos.....	72
Tabla 9 – Resultado encuesta estímulos externos por semestres (XI o XII).....	73
Tabla 10 – Categorías de análisis por preguntas.....	78
Tabla 11 – Codificación por repetición o coincidencia de acuerdo a las categorías.....	80

Introducción

El presente trabajo de investigación está relacionado con los procesos de aseguramiento de la calidad y la participación por parte los estudiantes del programa de Medicina de la Facultad de Medicina y Ciencias de la Salud de la Universidad Militar Nueva Granada, quienes cursan el internado institucional en el Hospital Universitario Clínica San Rafael. Se determinan las razones por las cuales los estudiantes de internado, no participan de la manera esperada, en la exposición de sus percepciones acerca del programa, como parte de la autoevaluación del mismo, con fines de la renovación de la acreditación.

De esta manera, por medio del estudio del concepto de percepción, de la educación en Colombia y de los procesos de aseguramiento de la calidad, se concluye cuáles son las estrategias para lograr la cooperación del grupo de referencia de estudiantes, y a partir de allí de toda la comunidad universitaria, en los procesos de autoevaluación para aseguramiento de la calidad de los programas.

En tal sentido, se indagó sobre las percepciones que tienen los estudiantes de la UMNG que cursan el internado institucional en el HUCSR, y los procesos de aseguramiento de la calidad, haciendo rastreo de los elementos básicos de la percepción en el ser humano y sus implicaciones en la generación de conductas; el análisis de las causas que pueden originar una escasa participación en los procesos de aseguramiento de la calidad por parte de los estudiantes y las consecuentes recomendaciones para fomentar su participación.

Basándose en una aproximación al concepto de percepción, considerada como el proceso que parte de un estímulo externo, que el individuo registra, introyecta y elabora en conjunto con los datos previos de su conciencia, para construir un esquema informativo anticipatorio, y así ejecutar una acción (Margalef, 1987), que para el caso se constituye en la participación en la autoevaluación; se contemplan los insumos de apreciación y las causas que hacen que los estudiantes, participen de manera activa o no, en las modalidades de expresión de su percepción.

Para dar cumplimiento a este propósito, se utilizaron dos herramientas de recolección de datos de apreciación. La primera, una encuesta tipo Likert con 18 afirmaciones y un puntaje máximo de 50, en la que participaron los 21 internos de la UMNG, que hacen el internado institucional en el HUCSR. Los resultados de esta encuesta determinaron que la mayoría de los estudiantes dan importancia a los procesos de aseguramiento de la calidad, en contradicción con que una minoría participa en los mismos.

La otra herramienta fue el desarrollo de un grupo focal en donde participaron 10 internos de manera voluntaria, con la condición de mantener el anonimato en tal propósito. Los resultados del grupo focal, son coherentes con los encontrados en la encuesta. Se dedujeron los aspectos por los cuales los estudiantes no se vieron motivados a contribuir en los procesos, que entre otros se halló la falta de motivación, tiempo y el desconocimiento de los procesos y escenarios de participación.

Teniendo en cuenta estos resultados, es recomendable fortalecer las estrategias de comunicación entre todos los actores de la comunidad educativa, en relación a la importancia y el impacto que tienen los procesos de aseguramiento de la calidad orientados al desarrollo académico y profesional, exigidos por la sociedad actual y las dinámicas de la educación superior.

1. Planteamiento del problema

Los procesos de aseguramiento de la calidad en la educación superior corresponden al conjunto de acciones desarrolladas por los diferentes actores de la comunidad académica, con el ánimo de promover, gestionar y mejorar permanentemente la calidad de las instituciones y programas de educación superior, así como impactar positivamente en la formación de los estudiantes (MEN, Sistema de Aseguramiento de la Calidad en la Educación Superior, 2013).

En el Sistema de Aseguramiento de la Calidad convergen todas las instituciones y dependencias que, junto con el Ministerio de Educación Nacional (MEN), contribuyen a mejorar la calidad de la educación superior. Estas instituciones son el Consejo Nacional de Educación Superior (CESU); la Comisión Nacional Intersectorial para el Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior (CONACES), el Consejo Nacional de Acreditación (CNA), el Instituto Colombiano para el Fomento de la Educación Superior (ICFES) y las Instituciones de Educación Superior (IES). (MEN, Sistema de Aseguramiento de la Calidad en la Educación Superior, 2013).

El CNA es un organismo de orden legal, creado mediante la Ley 30 del 28 de diciembre de 1992, vinculado al Ministerio de Educación Nacional, con funciones de coordinación, planificación, recomendación y asesoría en el tema de acreditación de programas y de instituciones de Educación Superior en Colombia. Tiene como fin garantizar a la sociedad que las instituciones que hacen parte del Sistema cumplen los más altos requisitos de calidad para realizar sus propósitos y objetivos. Siendo esto así, es el CNA quien indica los lineamientos para la acreditación de programas (2013), a los que se acogen las IES para autoevaluar y

certificar en alta calidad de la formación que ofrecen, contempla la participación de todos los miembros de la comunidad académica de los programas, con especial interés en el grupo de estudiantes.

En las IES confluyen las acciones encaminadas a la docencia, investigación y proyección social de profesores, investigadores, funcionarios administrativos, directivos, graduados y muy especialmente la comunidad de estudiantes, para el logro una formación de calidad de profesionales universitarios, en quienes se refleja directamente la calidad de la formación (Mejía, 2013).

Como se ha mencionado, la participación activa de la comunidad de estudiantes en la construcción de las condiciones de calidad de la institución y su mejoramiento continuo, se constituyen en motores para el progreso permanente de la docencia, la investigación, la proyección social, la internacionalización y en general en iniciativas para la consecución de los fines del programa. Una de las maneras de saber cómo evolucionan cada una de las condiciones de calidad de un programa y cómo influyen en el aprendizaje y la experiencia de los estudiantes, es conociendo su apreciación a través de la exposición de su percepción. Sin embargo, la participación en el diligenciamiento de los instrumentos de apreciación de los estudiantes resulta ser inferior al 15% de la totalidad de los mismos y se centra en la valoración del desempeño de sus profesores (Méndez, 2007). De la misma manera, es descrito en el volumen II de “La acreditación de la educación superior en Iberoamérica, gestión de la calidad de los programas educativos. Tensiones, desencuentros, conflictos y resultados” de la red de Académicos de Iberoamérica, en el 2013, en donde se hace referencia a “*lo arduos, difíciles, largos y desgastantes que resulta la participación de los actores implicados en los procesos de*

autoevaluación”; pero por encima de esto, representan una gran oportunidad de cambio y salida perfecta para los procesos de mejora, más allá de los hábitos aletargados, que entorpecen la modernización de las instituciones. Sin embargo, de manera esperanzadora, redimen el valor de los resultados de los procesos de autoevaluación con participación activa, indicando que una vez se ha logrado vencer la resistencia a la participación, el panorama de acción se vuelve productivo, por lo cual la búsqueda permanente de la intervención del mayor número de personas de los grupos de referencia, se constituye en el eje transformador de las instituciones (Red de Académicos de Iberoamérica, 2013).

De manera particular, es esencialmente importante que los estudiantes, en quienes recaen los resultados de la educación con calidad, participen activa y honestamente en el desarrollo y construcción de las condiciones de calidad del programa, y así aporten a la implementación de las acciones de mejoramiento propuestas; se busca que los estudiantes sean veedores, no solamente en el desempeño de sus profesores como se mencionó anteriormente, sino también en la suficiencia en los recursos educativos y los escenarios de práctica, entre otras condiciones. También, que los estudiantes contribuyan de una manera decidida, veraz, significativa y activa en la evaluación de los funcionarios administrativos de apoyo a la academia y el cuerpo directivo que orientan los rumbos del programa; así como que participen activamente en la construcción de las políticas de bienestar y su aplicación en la eficiencia, eficacia y orientación de los procesos hacia el desarrollo de las funciones misionales de su programa.

La Universidad Militar Nueva Granada cuenta en la actualidad con 19.000 estudiantes aproximadamente, 13.000 de los cuales cursan programas de pregrado ya sea presencial o a

distancia. El programa de medicina tiene aproximadamente 1.000 estudiantes matriculados en sus doce semestres académicos, tiempo que dura el pregrado (UMNG, 2019).

El Hospital Universitario Clínica San Rafael es una entidad privada de cuarto nivel de asistencia, que presta servicios de salud de urgencias, especializados y subespecializados en la región suroriental de la ciudad de Bogotá; es escenario de práctica de múltiples programas de formación en el área de la medicina, las especialidades médico quirúrgico y otros campos de la salud. Esto se desarrolla en el marco de la relación docencia-servicio establecida con 17 IES, siendo la Universidad Militar Nueva Granda su principal filial, con quien en conjunto se desarrollan proyectos en pro de la calidad de los procesos de formación del talento humano en salud que se forjan en ambas instituciones.

Para la Universidad Militar Nueva Granada y el Hospital Universitario Clínica San Rafael la participación de los estudiantes en todos los procesos que tienen que ver con el aseguramiento de la calidad de los programas y de las instituciones es muy importante, en especial para la toma de decisiones, la planeación y la misma ejecución de las acciones de mejoramiento de los aspectos que influyen en la calidad de los programas y ambas instituciones.

Pese a estas pretensiones, y a la presencia de los estudiantes en la definición de políticas en todas las condiciones de calidad del programa, a través de su representación en los comités y consejos estructurados para la Facultad de Medicina y Ciencias de la Salud de la UMNG y en el comité de docencia servicio con el Hospital Universitario Clínica San Rafael, se ha evidenciado que la emisión de juicios de valor sobre los diferentes aspectos del programa, ha

sido escasa en la exposición de su apreciación con respecto a las condiciones del programa, y por lo tanto en el hecho de hacer evidente las oportunidades de mejoramiento en cada uno de los aspectos de la calidad (Facultad de Medicina y Ciencias de la Salud, UMNG, 2014).

Teniendo en cuenta, que la participación en un proceso está siempre motivada por la percepción que se tiene acerca de la utilidad del mismo, así como el conocimiento básico sobre dicho proceso y el valor agregado que se incorpora con la acción personal (Colmenero, 2003) (Cruces, 2007); la participación en los procesos de aseguramiento de la calidad de un programa por parte de los estudiantes, está motivada entonces por la percepción positiva acerca de la utilidad que tienen dichos procesos sobre el desarrollo del programa. Además del conocimiento que este tenga del mismo, y el consecuente reconocimiento ante esa participación, como acción que agrega valor al proceso.

Para esta investigación es importante resaltar que la percepción de los estudiantes se construye a partir del procesamiento de una serie de estímulos externos, *el desarrollo de sus procesos formativos*, que determinan la generación de conductas, *participación activa en los procesos*, dependiendo de si el estudiante percibe la situación como potencialmente significativa o no (Lizarraga, VIH/SIDA: Percepciones sociales en estudiantes, 2009).

De esta manera, se evidenció mediante los resultados que la mayoría de los estudiantes no reciben los estímulos externos (Socializaciones previas a los procesos, participación en los comités, encuestas, ponderación, calificación y socialización informes de autoevaluación, planes y acciones de mejoramiento implementadas) ni internos (Reconocimiento de las

carencias o necesidades, motivación, experiencias previas, apreciación de profesores) suficientes para construir una percepción que los lleve a ser partícipes activos de los procesos de mejoramiento de la calidad del programa, situación que motivó la realización del presente trabajo de investigación, con el fin de aproximarse a la solución de la problemática planteada.

De acuerdo con esto, la investigación “Percepción de los estudiantes de la Universidad Militar Nueva Granada que cursan el internado institucional en el Hospital Universitario Clínica San Rafael sobre los procesos de aseguramiento de la calidad” pretende conocer cómo se perciben por parte de los estudiantes del programa en mención, los procesos de acreditación en alta calidad del programa, respondiendo al cuestionamiento:

¿Cuáles son las percepciones que sobre los procesos de aseguramiento de la calidad tienen los estudiantes del programa de medicina de la Universidad Militar Nueva Granada que cursan internado institucional en el Hospital Universitario Clínica San Rafael?

2. Objetivos

2.1. Objetivo general

Analizar las percepciones que tienen los estudiantes de la Universidad Militar Nueva que cursan internado Institucional en el Hospital Universitario Clínica San Rafael sobre los procesos de aseguramiento de la calidad.

2.2. Objetivos específicos

1. Identificar los elementos básicos de la percepción en el ser humano y sus implicaciones en la generación de conductas.
2. Comprender las relaciones que se presentan entre la percepción y la acción efectiva de los estudiantes en los procesos de aseguramiento de la calidad en el programa de medicina de la UMNG.
3. Conocer las causas de la escasa participación en los procesos de aseguramiento de la calidad de los estudiantes del programa de medicina de la UMNG.
4. Formular orientaciones que fomenten la participación de los estudiantes del programa de medicina en los procesos de aseguramiento de la calidad.

3. Antecedentes

Para el desarrollo de este aparte, se hace necesario establecer, en primera instancia, la dimensión relacionada con el concepto de percepción en el contexto de la calidad educativa dado BMC Medical Education que en los últimos diez años se ha generado un amplio interés sobre la importancia de los entornos de aprendizaje en la educación médica. En este escenario, la percepción cobra relevancia ya que esta dimensión se convierte en el escenario visible para determinar el éxito de un plan de estudios efectivo. (Abraham R, Ramnarayan K, Vinod P, Torke S: 2008, 8: 20-10.1186 / 1472-6920-8-20.).

Con relación a la enunciación del párrafo inmediatamente anterior, es importante destacar que la percepción, en términos de proceso de reconocimiento afronta un escenario en el que se conjugan el mercado y la realización personal. En este sentido, desde la perspectiva del mercado, el concepto de calidad está asociado a reconocimiento y status del proyecto académico con relación al aspiracional del estudiante.

El factor por lo tanto de percepción permite indicar en el estudio de evaluación de calidad del programa académico cómo alinear la realidad del desarrollo académico con el escenario aspiracional y la oportunidad de crecimiento y proyección profesional.

Las experiencias de los procesos de evaluación y autoevaluación son fundamentales y relevantes para las instituciones ya que los resultados de este tipo de ejercicio y en sí misma, la cultura de la autoevaluación moldean el proyecto académico en tanto que se cumplen dos funciones

sustantivas de la academia: de una parte, allanar el terreno del saber y el aseguramiento de la transferencia y gestión del conocimiento; y de otra, proyectar al estudiante/profesional al escenario del crecimiento y desarrollo del sector salud.

A partir de las enunciaciones anteriores la percepción, como factor de autoevaluación institucional y evaluación de calidad ha permitido a la academia plantearse escenarios de fortalecimiento y desarrollo dado que, en el concepto de integralidad las universidades reconocen la necesidad de generar una cultura integracionista, flexible y mucho más enfocada a los procesos cognitivos, de tal forma que el estudiante/profesional esté en la capacidad de dar respuestas reales a los escenarios sociales locales, glociales y globales.

Los escenarios objeto de esta investigación entran en una dinámica en la que establecen desarrollos metodológicos en los que se contemplan los aprendizajes basados en problemas y construcción de estrategias didácticas que posibiliten al estudiante un acercamiento explícito al ejercicio profesional.

De igual forma, este ejercicio integracionista debe ser evidenciado en la percepción, situación dialógica entre el estudiante y la realidad del ejercicio profesional y el allanar espacios de desarrollo profesional y de contribución al mejoramiento de la calidad de vida de las personas.

Más allá de la perspectiva construida en el nivel posgradual, la percepción impacta de forma directa a la labor de reconocer las necesidades de intervención en campos particulares que

resultan novedosos y altamente dialógicos. Hoy se desarrolla una mirada sobre las multirealidades de la adolescencia, la madurez, la sexualidad, la genética, etc.

De igual forma, la percepción es eje transversal que se articula en el proceso de autoevaluación y evaluación de calidad ya que es un factor a contemplar principalmente en el diseño y la gestión curricular dado que requiere, especialmente, la participación activa y crítica de docentes y estudiantes.

Este proceso participativo permite a las instituciones educativas generar procesos de innovación y gestión del conocimiento que se reflejan en los planes de estudio ya que a través de este proceso de intervención se evidencian las competencias las profesionales.

Por lo anterior y según la pirámide de Miller, un estudiante para desarrollar una competencia avanza a través de sus diferentes dimensiones: saber-conocer, saber-hacer o saber-cómo, saber-emprender y saber-ser. Entonces, es indispensable contemplar la pirámide de cada competencia profesional, actualizar el concepto de evaluación como proceso eje para el aprendizaje y la enseñanza, todos estos enmarcados en un modelo pedagógico que oriente el enfoque del currículo el cual defina lo qué es evaluación, qué se debe evaluar, cómo evaluar y para qué evaluar. ((Acta Med Colomb 2016; 41: 49-57).

De igual forma, revisar de forma disciplinada el proceso de percepción que adelantan los estudiantes con relación a su formación implica también reconocer los beneficios que implica para una institución desarrollar procesos de evaluación crítica, alfabetización informacional y

habilidades de pensamiento crítico, así como la oportunidad de seleccionar o incursionar en áreas diferenciadas y conformar contactos-redes para allanar saberes.

El seguimiento y evaluación del proceso de percepción también evidencia acciones de carácter competitivo, derivado de la formación por competencias, ya que se ha establecido en los entornos de desempeño profesional que la competencia (capacidad para) y el ser competitivo hacen parte de los marcos de actuación personal y profesional. En este sentido, competencia y competitividad impactan la percepción dado que en gran parte competencia y competitividad generan posicionamiento, reconocimiento y status como elementos de proyección social y profesional.

De igual forma, la percepción que tiene los estudiantes de sus procesos de formación permite a la institución educativa comprender los factores de calidad, así como las prácticas de gestión que determinan tanto la identidad como el factor diferencial del programa académico.

Estos factores y características de calidad, expresados para determinar la identidad del programa definen los indicadores relacionados con el desarrollo de los procesos de gestión de la académica de la entidad, así como la gestión e impacto social del conocimiento.

De igual forma, los estudios de percepción son la oportunidad para la revisión y actualización permanente de los objetivos misionales del programa académico. Así como también abren el espacio para la discusión de los proyectos o prospectos de investigación que son pertinentes a la propuesta académica y el impacto de ésta se evidencia en el campo del saber y en el sector de la salud.

Así mismo, estas preguntas trascienden y deben trascender para permitir un diálogo e interacción con programas similares a nivel regional, nacional e internacional, proyectando escenarios de trabajo colaborativo, en red y de conexiones que estimulen el debate de saberes necesario en este alto nivel de formación.

Se establece también que la lectura interpretativa y analítica de las percepciones de los estudiantes estimula el reflexionar desde las instituciones sobre nuevos modelos de gestión educativa que tienen como punto de partida determinar que los procesos de evaluación constituyen la fase inicial para dimensionar el sistema educativo y los criterios e indicadores para el aseguramiento de la calidad.

Los escenarios de percepción revisados a través de la publicación BMC Medical Education permiten comprender la dimensión de lo proceso de implicación, no sólo por los elementos enunciados en los párrafos inmediatamente anteriores, sino porque establece los derroteros de diagnóstico y evaluación con relación a los que se espera de los procesos de formación, así como su impacto real en el desempeño del profesional.

En este sentido, el impacto con relación al desempeño profesional se traduce en preguntas y escenarios orientadores configurados en las instituciones educativas para develar premisas tales como la importancia de generar espacios de vinculación académica en los que se contemplen con mayor énfasis las tendencias e intereses de los estudiantes para desarrollar habilidades y fortalecer

competencias en áreas que les llaman la atención pero que no necesariamente están explícitamente contempladas en la oferta de formación.

Derivada de esta percepción se establece también la posibilidad de preguntarse por acciones puntuales relacionadas con el nivel de identificación que desarrollan los estudiantes con relación a su desempeño y lo que espera el paciente y la entidad de vinculación a propósito de sus capacidades para escuchar, atender, acompañar y subsanar, a través de los tratamientos y procedimientos pertinentes, el proceso de sanación, curación y restablecimiento de la salud.

Esta inquietud no es otra que la de la expectativa del paciente y de la entidad en la que está vinculada el profesional de la salud, pero a la vez, cuando este estudiante/profesional se ve abocado a afrontar esta realidad se cuestiona y cuestiona además a su espacio de formación académica en el que se espera que él apropie los elementos y herramientas necesarias para responder a la altura de los requerimientos y los contextos, de allí que la percepción también se convierte en un factor determinante para la elección del programa y espacio educativo de formación.

En este contexto, el rastreo de la experiencia consignadas en *Journal Studies in Higher Education* amplía esta perspectiva sobre la percepción estableciendo, desde las experiencias universitarias la necesidad de desarrollar protocolos mucho más detallados que permitan comprender las dimensiones del desarrollo del campo del saber con relación a las expectativas de los estudiantes y sus posibilidades proyectuales en el desempeño de su profesión.

Las publicaciones con referencia a las percepciones del grupo de interés de los estudiantes son particulares y a la vez homogéneas dado el desarrollo del campo del saber, pero además porque las preguntas analíticas que surgen en la experiencia de aprendizaje y los desarrollos que en términos académicos y/o tecnológicos se han generado en la medicina.

Por otra parte, en el artículo *Determinantes de la calidad de la educación superior*, que hacen que las percepciones de los estudiantes sean diferentes (*Determinants of education quality: what makes students' perception different?. Open Review of Educational Research, 2014*), se halló que lo primero que influye en esta percepción es que las instituciones y los programas cuenten certificaciones que acrediten su alta calidad, seguido por el nivel de cualificación y reconocimiento de los profesores y los resultados de la evaluación de los mismos. Su percepción acerca de la educación superior, está altamente relacionada con el nivel de reconocimiento que tenga la universidad donde ellos estudian, las actividades extracurriculares que se desarrollen, el nivel educativo de los padres, y el éxito escolar en la educación secundaria. Es decir, a mayor nivel de reconocimiento, mayores expectativas con relación a la formación que estén recibiendo los estudiantes. Esto, quizás porque estos estudiantes desean sellar su trayectoria con valor agregado en las certificaciones de acreditación (Akareem, 2014).

En Latinoamérica, se encontró que los estudiantes juegan un papel muy importante en los procesos de aseguramiento de la calidad. Según Mollo Brisco y colaboradores, en su artículo “La calidad de la Educación Superior: ¿Qué perciben los actores involucrados? Conclusiones de un análisis comparado”, en el 2015, se infiere que la concepción de calidad está asociada a la posibilidad de generar un espíritu crítico en los estudiantes, con la posibilidad de dotarlos de

capacidades para el aprendizaje autónomo y para hacerlos asumir un fuerte compromiso social (Mollo, 2015).

Para Gilli, autor argentino, las percepciones que priman entre los/as estudiantes de la Universidad Nacional de La Plata sobre la definición de calidad y los factores que mayor impacto poseen sobre ella, son la capacidad de la educación superior de generarles un espíritu crítico, de dotarlos de capacidades para el aprendizaje autónomo y de hacerlos asumir un fuerte compromiso social. Todo esto resulta particularmente interesante, pues en la actualidad se encuentra muy presente en las IES a nivel mundial, con el fin de rendir cuentas del cumplimiento de los lineamientos para la acreditación, aun cuando estos actores concentran su idea de calidad en la eficiencia transformadora que la educación debería llegar a tener sobre los estudiantes y no sobre estos indicadores. (Gilli, 2015).

Considerando que las percepciones son opiniones, como lo determina Pons (2005), en su artículo “El espacio Europeo de educación superior y las TIC. Percepciones y demandas del profesorado”, en el cual infiere que las opiniones están influenciadas por las actitudes y predisposiciones de otros actores, como los profesores, egresados, directivos y otros estudiantes, y al mismo tiempo, al ser la educación superior un bien social, las opiniones de los estudiantes se contagian e impregnan en el proceso de enseñanza aprendizaje, de las opiniones de otros (p. 99-124); entonces a esta formación de las percepciones, es necesario agregarle la influencia que ejercen las actitudes de los demás miembros de la comunidad, para este caso universitaria, a la formación de las percepciones. En este mismo aspecto, el insumo del que se alimenta la percepción, y la posterior conducta, se ve influenciado en gran medida por la información recibida por compañeros, quienes comunican, aunque de manera poco detallada, sobre las diferentes formas y consecuencias de participación en los procesos de calidad en su formación. Los profesores a su

vez, se constituyen en agentes de comunicación de los mecanismos de participación de los estudiantes en los procesos que resultan en el mejoramiento continuo. Sin embargo, no se evidencia la existencia de un discurso compartido y contrastado sobre lo que implica la participación de los estudiantes en el proceso (Méndez, 2007).

En Colombia, y según como se mencionó anteriormente, hay producción entorno a la educación superior y las políticas que la rigen, al aseguramiento de la calidad y a los procesos de autoevaluación mismos, sin profundizar acerca de las apreciaciones de la comunidad académica en general y en particular de los estudiantes (Ardila, 2011).

Es importante mencionar para Colombia, el estudio realizado por la Dirección de Planeación y Evaluación de la Universidad de los Andes, “Valoración de los procesos de acreditación de programas académicos de pregrado en Colombia” (2010), en donde se encontró que la percepción que los estudiantes tienen acerca de la calidad de la educación superior, es considerada como elemento clave en el monitoreo de la misma; esta se forma a partir de los estímulos que los estudiantes reciben de aspectos curriculares como la idoneidad del profesor, la preparación de las clases y el entusiasmo en la presentación de las mismas; la retroalimentación en cada una de las actividades académicas y las buenas relaciones dentro de las clases. (Universidad de Los Andes, 2010).

De igual manera privilegiaron como muestra de buena calidad en la educación superior, los desarrollos académicos que además de ampliar su visión sobre la temática, se encontraba en relación directa con lo que ocurre en el mundo; mencionaron que una educación de buena calidad

cuenta con recursos académicos acorde con las temáticas a tratar que den soporte a lo explicado al interior del aula de clase.

Teniendo en cuenta el contexto presentado, se establece entonces la necesidad de profundizar en cuanto a las oportunidades de participación activa de los actores de la educación superior, y la formulación de acciones de mejoramiento para la alta calidad de programas e instituciones, y muy especialmente la participación veraz de los estudiantes se constituye en un factor adicional de motivación para el desarrollo del presente trabajo de investigación.

4. Marco Teórico

4.1. Una aproximación al concepto de percepción

Sobre la percepción se ofrecen diversas definiciones que aunque a priori parecen contradictorias, a través de un análisis más profundo y matizado (Reales, 1997), se han ido consolidando hacia una sola definición que articula las experiencias del individuo y sus propios procesos internos.

La definición a la que se acoge esta investigación, recoge de manera articulada diferentes acepciones, que incluyen el planteamiento ecologista James Gibson, quien se muestra convencido que la percepción es un proceso simple, que parte de un estímulo externo, en donde el individuo registra e introyecta lo que le proporciona el medio y como consecuencia, lleva a cabo una acción (mecanismo de supervivencia) (Gibson, 1974).

De igual manera este estudio, considera lo establecido en la psicología clásica, especialmente manifestado por Neisser, quien le proporciona a la básica definición de Gibson sobre la percepción, la facultad de ser un proceso activo constructivo en el que quien percibe, antes de procesar la nueva información que recibe, junto con los datos relacionados que posee previamente en su conciencia, construye un esquema informativo anticipatorio, que le permite contrastar el estímulo y aceptarlo o rechazarlo según se adecue o no a lo propuesto por el esquema, es decir apoyándose en la existencia del aprendizaje, para ejecutar la acción (Margalef, 1987).

La psicología moderna por su parte ha compilado una definición más evolucionada, que sin desechar lo anteriormente expuesto, resulta en la definición de percepción que se adopta en este trabajo. La percepción, según la psicología moderna, es un conjunto de procesos y actividades relacionadas con la estimulación que alcanza a los sentidos, mediante los cuales se obtiene la información respecto a nuestro hábitat, las acciones que se llevan a cabo en él y los propios estados internos (Vargas, 1994).

De esta manera, la percepción se constituye de forma simultánea como fuente y producto de las evidencias, pues las experiencias perceptuales proporcionan la vivencia para la construcción de nuevas evidencias, y al mismo tiempo, son confrontadas con el aprendizaje social, en donde los modelos ideológicos tienen un papel importante en la construcción de elementos interpretativos que se conciben como la constatación de la realidad del ambiente. (Vargas, 1994).

Se ha mencionado que las percepciones han tenido diferentes acepciones dentro de las investigaciones que se enfocan en determinarlas como fuente de las conductas/acción de las personas, así como la percepción ha sido utilizada para estudios relacionados con la valoración de la calidad de la educación superior, y entendida como el grupo de *consideraciones* a partir de los elementos claves del contexto, esenciales para el monitoreo de la calidad (Hill, 2003).

De igual manera, las percepciones han sido tomadas en estudios relacionados con la calidad de la educación superior, como las *opiniones* que tienen los actores de la comunidad universitaria, o los *puntos de vista* a partir del análisis de sus discursos, con respecto a las ventajas para la realización de las actividades que les corresponden dentro de los procesos de enseñanza

aprendizaje (Pons, 2005). Igualmente, las percepciones han sido agrupadas junto con las sensibilidades y relacionadas con la *emisión de juicios de valor*, poniendo de manifiesto una estrecha relación entre utilidad percibida y valoración otorgada (Colmenero, 2003).

La definición acuñada para esta investigación se estructura como:

Proceso que parte de un estímulo externo, que el individuo registra, introyecta y elabora en conjunto con los datos previos de su conciencia y la información rescatada de las acciones efectuadas relacionadas, y lo impulsa a llevar a cabo una acción según un esquema informativo anticipatorio. De esta manera las percepciones son fuente y producto de nuevas percepciones.

Además de esto, en la presente investigación se tendrán en cuenta todas las designaciones mencionadas anteriormente para definir percepción: *Consideración, opinión, punto de vista y/o valoración*.

Teniendo en cuenta que la percepción de un individuo depende en términos generales de los estímulos externos y sus propios estímulos, según los conocimientos y conductas previas, la percepción de un individuo es subjetiva, selectiva y temporal. Subjetiva, en cuanto a que las reacciones a un mismo estímulo varían de un individuo a otro (Rivera, 2009) . Selectiva, porque el individuo escoge su campo perceptual en función de lo que desea percibir.

De aquí parte la ordenación, clasificación y elaboración de sistemas de categorías con los que se comparan los estímulos que el estudiante recibe de los referentes perceptuales, a través de los cuales se identifican las nuevas experiencias sensoriales transformándolas en eventos reconocibles

y comprensibles dentro de la concepción colectiva de la realidad ya que, cuando el individuo se da cuenta que percibe ciertos acontecimientos, y repara en el reconocimiento de tales eventos, en un plano inconsciente e involuntario, que se lleva a cabo con los procesos de selección (inclusión y exclusión) y organización de las sensaciones.

La flexibilidad conductual de percibir selectivamente es una capacidad exclusiva de la especie humana; en la percepción, el reconocimiento electivo de las experiencias cotidianas, que a su vez permiten evocar experiencias y conocimientos previamente adquiridos a lo largo de la vida, dan paso a la identificación y aprehensión de experiencias y conocimientos nuevos, que se utilizan en beneficio de la interacción con el entorno (Newton, 1998).

Por último, se ha mencionado que la percepción es temporal, ya que es un fenómeno a corto plazo. La percepción evoluciona a medida que se enriquecen las experiencias, varían las necesidades, las motivaciones o los factores asociados al contexto. Es importante tener en cuenta que la percepción es relativa a la situación histórico-social, debido a que se da inmersa en una ubicación espacial y temporal, que depende de las circunstancias cambiantes y de la adquisición de experiencias novedosas, que incorporen otros elementos a las estructuras perceptuales previas, modificándolas y adecuándolas a las condiciones (Vargas, 1994).

Las percepciones se construyen a partir de la consideración de cada uno de sus componentes: las sensaciones o estímulos que provienen del contexto y los estímulos del interior del individuo, basados en sus necesidades, motivaciones y experiencias previas. Si no existe un estímulo externo, jamás se formará una percepción, y por supuesto no se llegará a la

acción/participación. Para esto, el reconocimiento de una carencia (necesidad), es esencial para la detección de los estímulos relacionados con esa necesidad del medio. Lo mismo sucede con la motivación, que resulta igualmente esencial para la adquisición de la experiencia previa y la conducta resultante. Igualmente, se requiere la contribución de los factores internos, que influyen en la percepción enormemente. (Arellano, 2013).

Los pasos por los que se transcurre para la formación de una percepción, especificados por Lizarraga, en su estudio "*VIH/SIDA: Percepciones sociales en estudiantes*", indican, que se realiza en primera instancia la selección de toda la información que nos llega del exterior, llevando a la mínima expresión la complejidad, para así facilitar el almacenamiento en la memoria; y se continua con una apuesta a la predicción de los acontecimientos futuros. Un elemento involucrado en el proceso perceptual es el conductual, y allí percepción es reconocida como generadora de conductas, por lo cual, dependiendo de cómo el individuo perciba una situación, manifestará una determinada conducta (Lizarraga, *VIH/SIDA: Percepciones sociales en estudiantes*, 2009).

Lo anterior contextualizado al ámbito de aseguramiento de la calidad de la educación superior y la participación de ellos estudiantes, se traduce en la expresión o no de sus apreciaciones en las diferentes instancias y actividades con relación a las condiciones de calidad del programa, impactando la toma de decisiones con referencia a los planes de mejoramiento y su implementación.

Ahora bien, así como las representaciones sociales se conforman en las percepciones que comparten los miembros de un grupo, con el fin de generar identidad y pertenencia, o como resultado del sentido de unión propio de su estructura; las percepciones sociales, se constituyen en

la base para las creencias y mitos, actitudes, experiencias individuales y compartidas que se presentan en los comportamientos y hábitos de los sujetos. (ANSOAP, 2006).

La participación en un proceso, está motivada por la percepción que se tiene acerca del beneficio del mismo, así como el conocimiento básico sobre la utilidad de dicho proceso y el valor agregado que se incorpora con la acción personal (Colmenero, 2003) (Cruces, 2007). Siendo esto así, la participación en los procesos de aseguramiento de la calidad de un programa por parte de los estudiantes, está motivada por la percepción positiva acerca de la utilidad que tienen dichos procesos sobre su desarrollo, además del conocimiento que este tenga del mismo, sin dejar atrás el reconocimiento como acción que agrega valor al proceso sobre la participación del estudiante. Para el conocimiento, cobra importancia la socialización de los elementos conceptuales de los procesos de aseguramiento de la calidad.

Las percepciones además de generar o no las conductas, según sea su tendencia, por supuesto afectan la imagen de los procesos y las percepciones futuras (Comunicación, imagen y opinión pública, 2001). De esta manera, en la medida que se sugieran orientaciones que logren modificar las percepciones y conocer más profundamente los procesos de aseguramiento de la calidad por parte de los estudiantes, se motivaran nuevas percepciones más positivas, que los induzcan a participar más activamente.

Conociendo las percepciones de los estudiantes de medicina de la UMNG que realizan internado institucional en el Hospital Universitario Clínica San Rafael, se determinó que la escasa participación en los procesos de aseguramiento de la calidad está dada principalmente porque los

estudiantes declaran no recibir información relacionada con estos procesos; no contar con el conocimiento de los escenarios de participación o sus representantes y el pobre impacto de sus aportes en la implementación de acciones que favorezcan la calidad del programa.

4.2. Educación en Colombia

La educación en Colombia se define como un proceso de formación permanente, personal, cultural y social que se fundamenta en una concepción integral de la persona humana, de su dignidad, de sus derechos y de sus deberes. En el Artículo 67 de la Constitución Política, se indica que la educación es un derecho de la persona y un servicio público que tiene una función social, con la cual se busca el acceso al conocimiento, a la ciencia, a la técnica, y a los demás bienes y valores de la cultura, y que corresponde al Estado regular y ejercer la suprema inspección y vigilancia respecto del servicio educativo, con el fin de velar por su calidad, por el cumplimiento de sus fines y por la mejor formación moral, intelectual y física de los educandos. También se establece que se debe garantizar el adecuado cubrimiento del servicio y asegurar las condiciones necesarias para su acceso y permanencia en el sistema educativo. (Colombia, 1991). Desde el MEN y desde la estructura social misma, la educación es el instrumento más poderoso para reducir la pobreza y el camino más efectivo para alcanzar la prosperidad.

De esta manera, la educación superior tiene un carácter social y por lo tanto público (Pons, 2005). La Educación Superior en Colombia, corresponde a la educación post secundaria formal y comprende toda la gama de ofertas de educación postmedial validadas por el mercado laboral y por el mismo sistema educativo (MEN, 2013). En la actualidad se imparten en dos niveles,

pregrado y posgrado, que corresponde a nivel mundial a “Educación Terciaria” (BID OCDE, 2012), en donde Colombia fue recientemente aceptada.

En el documento Revisión de Políticas Nacionales de Educación: La Educación en Colombia, desarrollado por la OCDE y el Ministerio de Educación Nacional (OCDE, 2018), se hace referencia a cuatro categorías de IES, y sus niveles de cualificación superior: Universidades, Pregrado, maestrías y doctorados; Instituciones universitarias y escuelas tecnológicas: Pregrados técnicos y tecnológicos y especialización tecnológicas; Instituciones tecnológicas: tecnologías; e instituciones técnicas profesionales.

La Universidad Militar Nueva Granada, es una universidad pública del orden nacional, con régimen orgánico especial, cuyo objeto principal es la docencia, la investigación y la extensión. Adquirió su carácter de universidad en 1.982, y su naturaleza jurídica con la Ley 805 de 2.003. La UMNG ofrece programas académicos de pregrado (Presencial y a distancia) y de posgrado hasta el título de doctorado. La Facultad de Medicina y Ciencias de la Salud cuenta con dos programas de pregrado: el Programa de Tecnología de Atención Pre-Hospitalaria, creado en el 2010, con sede en el Municipio de Cajicá, y el Programa de Medicina, con sede en la Facultad de Medicina, contigua a las instalaciones del Hospital Militar Central, junto con 53 programas de especializaciones médico-quirúrgicas, que se encuentran consideradas como maestrías en cuanto al nivel de formación en Colombia. Hay aproximadamente 950 estudiantes de pregrado, 450 estudiantes de posgrados médico quirúrgicos y un cuerpo docente de más de 300 profesores entre planta, ocasionales y de hora cátedra, sin contar con un amplio grupo de docentes “*ad honorem*”, cada uno de ellos con las más altas calidades profesionales y humanas.

El programa de medicina fue creado en 1978. Tiene una duración de doce semestres académicos y un cupo máximo de estudiantes nuevos de 60. Los estudiantes deben cursar un plan de estudios equivalente a 246 créditos académicos, que es el resultado de un consiente estudio de las necesidades de formación del médico neogranadino y la reforma curricular del 2008. Se encuentra conformado por seis (6) áreas de conocimiento: Ciencias Básicas, Clínicas – Médicas, Medicina Social, Profundización, Humanidades y área institucional. Obtuvo su primera acreditación en alta calidad el 15 de agosto del 2001, y a partir de allí, ha mantenido su estatus de programa acreditado con tres renovaciones de acreditación continuas, la última de las cuales tendrá vigencia hasta el 23 de diciembre del 2021.

La calidad del programa ha permitido el aumento en su demanda como se evidencia por el incremento en el número de inscritos que asciende a 1.700 estudiantes para una selección de 60 que corresponde al cupo de estudiantes nuevos. La relación docentes-estudiantes a nivel general es un docente por cada tres estudiantes lo que permite establecer una atención acorde con las necesidades de los estudiantes y del programa.

Han egresado del pregrado de Medicina aproximadamente 2000 Médicos Neogranadinos y más de 3000 especialistas, en casi 70 cohortes del pregrado y más de 33 cohortes de posgrados médico quirúrgicos; graduados que se desempeñan de manera profesional e integral a lo largo y ancho del territorio nacional e internacional, algunos de ellos vinculados a las Fuerzas Armadas como Oficiales en servicio activo o como parte de la reserva activa de las mismas.

Por otra parte, los convenios docencia–servicio son pertinentes tanto en la capacidad instalada como en su duración y son suficientes para el adecuado proceso de formación, dentro de los cuales el más moderno y especializado está suscrito con el Hospital Universitario Clínica San Rafael.

El Hospital Universitario Clínica San Rafael es una entidad privada de cuarto nivel que presta servicios de salud de urgencias, especializados y subespecializados en la región suroriental de la ciudad de Bogotá; es escenario de práctica de múltiples programas de formación médica, paramédica y de otros campos de la salud en el marco de la relación docencia-servicio, establecida con 17 entidades de educación superior. En el Hospital se forman estudiantes de carreras técnicas hasta subespecialistas en áreas médico-quirúrgicas y por sus instalaciones pasan más de 3.000 estudiantes por año.

El Programa de Internado Rotatorio del hospital es de tipo institucional y tiene una estructura organizada y dinámica que cobija la rotación anual de estudiantes de XI y XII semestre de medicina de cinco universidades reconocidas de la ciudad con un cupo máximo de 60 plazas, siendo la más importante en volumen y antigüedad, la establecida con la Universidad Militar Nueva Granada. Los estudiantes rotan durante dos meses en las áreas de Ginecología, Medicina Interna, Pediatría, Urgencias, Especialidades Quirúrgicas (Cirugía General y Ortopedia) y pueden escoger una electiva de profundización, la cual se efectúa durante un bimestre; durante el año también se asigna un periodo de receso de 15 días y se realizan eventos académicos institucionales con la participación de los internos como parte del proceso.

El Departamento de Docencia e Investigación es el responsable de la coordinación y organización del Internado, el cual corresponde a un año de énfasis práctico de obligatorio cumplimiento antes de la obtención del título para ejercer como profesional; fortalece los procesos académicos y de formación con una mirada pedagógica y holística basada en las competencias y en el cumplimiento de la normatividad establecida por el Ministerio de Educación Nacional y de la relación docencia-servicio con instituciones de educación superior.

La planta docente del hospital está conformada por diferentes profesionales, quienes tienen experiencia en docencia universitaria y cuentan con formación disciplinar de pregrado y posgrado en diversas áreas de las ciencias médicas (especialidades y subespecialidades médico-quirúrgicas).

Las dinámicas pedagógicas que se llevan a cabo desde el inicio del internado se centran en el estudiante y demandan su participación activa y constante en el proceso, lo que trae consigo un alto número de horas de dedicación práctica, preparación y trabajo independiente supervisado para cumplir con los objetivos propuestos. Esta dinámica se complementa con un número de horas teóricas acompañadas directamente por el cuerpo docente, que guía y orienta el proceso de aprendizaje; el tiempo presencial se considera completo y de dedicación exclusiva.

Resulta importante destacar, que existen estudios en cuanto a las percepciones de los estudiantes de los procesos de aseguramiento de la calidad en términos de educación superior, y por lo tanto deben ser considerados fuentes primarias y orientadoras que permitan ampliar la mirada crítica sobre el escenario perceptual de los estudiantes, con el fin de fortalecer el desarrollo de la formación de profesionales de la salud, por lo que para esta investigación, la unión de

experiencias, conocimientos y necesidades de la UMNG y el HUCSR, resulta en un valioso ejercicio de gran utilidad para el ambiente de mejoramiento continuo y la cultura de la calidad, no solo de ambas instituciones, sino también de la comunidad académica del área de la salud en Colombia.

4.3. Aseguramiento de la calidad en educación superior

El concepto de calidad implica dos dimensiones. La primera de ellas está relacionada con ideales de búsqueda de la verdad y obtención del conocimiento, que supone que quienes participan en la educación superior, aspiran a una buena educación; la segunda dimensión, compara la realidad observada y una realidad ideal, un deber ser a la ideología de eficiencia social (Buendía-Espinosa, 2007).

Existe varias visiones de calidad, que se pueden resumir en (i) Excepción y prestigio, o que da por hecho que es algo especial, de clase superior o equivalente a excelencia; (ii) Perfección o consistencia, comprendida como una calidad comparada con un juicio previamente establecido; (iii) Aptitud para un propósito previamente definido, específico y medible; (iv) Valor agregado, es decir, el grado de excelencia a un precio aceptable, con la obligación de rendir cuentas a quienes financian y a los beneficiarios (v) Aptitud para el logro de una misión, en donde el servicio se ajusta al propósito que tiene la universidad y (vi) Transformación, basada en la evolución cualitativa en contradicción con el enfoque de calidad centrado en el producto (Gonzalez, 2008)

La calidad en los procesos de educación superior es un concepto relativo asociado al proyecto educativo institucional, sus objetivos, propósitos y resultados, a su eficiencia y costo, a su aptitud para cumplir con su compromiso social o bien satisfacer las necesidades de sus grupos de interés (López, 2006).

Para la UNESCO la calidad de la educación superior es un concepto multidimensional que debería comprender todas sus funciones y actividades: enseñanza y programas académicos, investigación y becas, dotación de personal, alumnos, infraestructura y entorno académico. (Unesco, 1998). Haciendo referencia a este mismo concepto de multidimensionalidad desde la perspectiva de la UNESCO en ALFA (2009), la calidad de la educación superior además de ser multidimensional tiene múltiples niveles y es dinámica, por lo que puede adquirir diferentes significados de acuerdo a los intereses y actores de los grupos implicados, a sus insumos, procesos, productos y misión; a los atributos del mundo académico que se necesita evaluar y al momento histórico en el que se enmarca la educación superior en ese período.

Para la OCDE, la calidad de la educación mejora en la medida que los procesos de evaluación involucren de manera decidida en la determinación y calificación de estándares de aseguramiento de la calidad, con un énfasis prioritario a estudiantes y empleadores, quienes deben formar parte de los equipos de evaluación de programas e institucionales (OCDE Radinger, T., et al., 2018).

Otro elemento en el que coinciden algunos autores en la definición de la calidad en la educación superior es la ambigüedad. En este aspecto se manifiesta que a pesar de la ambigüedad

del concepto hay consenso en que se debe ver de forma integral, ya que éste es una construcción social que varía de acuerdo a los grupos implicados y refleja las características de la sociedad, manifiesta que no es un concepto fijo, sino que su construcción es producto de la negociación de quienes están implicados. (Garbanzo, 2007).

La participación activa de los estudiantes en los procesos de aseguramiento de la calidad de sus programas, resulta en el mejoramiento continuo de los estilos de enseñanza que usan los profesores, así como las estrategias didácticas que utilizan, la profundidad en el conocimiento que tienen y los planes de estudio con sus contenidos curriculares. De esta manera, las percepciones de los estudiantes en cuanto a los procesos de aseguramiento de la calidad influyen en la estructuración de las políticas, la definición de los planes de mejoramiento y la toma de decisiones con respecto a los rumbos del programa (Chua, 2004).

En el estudio realizado por la Dirección de Planeación y Evaluación de la Universidad de los Andes, “Valoración de los procesos de acreditación de programas académicos de pregrado en Colombia” (2010), que tuvo como objetivo hacer un balance sobre estos procesos para encontrar fortalezas y aspectos a mejorar, se halló no solo que era una consecuencia de los procesos de acreditación el tener en cuenta las opiniones de los estudiantes, sino que estas fueron las más altamente útiles (93%) (Universidad de Los Andes, 2010). De esta manera, la percepción que los estudiantes tienen acerca de la calidad de la educación superior, es considerada como elemento clave en el monitoreo de la misma; esta se forma a partir de los estímulos que los estudiantes reciben de aspectos curriculares como la idoneidad del profesor, la preparación de las clases y el

entusiasmo en la presentación de las mismas; la retroalimentación en cada una de las actividades académicas y las buenas relaciones dentro de las clases.

De igual manera privilegiaron como muestra de buena calidad en la educación superior, los desarrollos académicos que además de ampliar su visión sobre la temática, se encontraba en relación directa con lo que ocurre en el mundo; mencionaron que una educación de buena calidad cuenta con recursos académicos acorde con las temáticas a tratar que den soporte a lo explicado al interior del aula de clase.

Y por último, pero no menos importante, los estudiante daban especial valor al soporte socioemocional que la IES les proporcionaba como parte de su formación integral. Para la medición de las percepciones de los estudiantes, se tuvo en cuenta las consideraciones que ellos hacían en estos cuatro aspectos, de tal manera, que sus exposiciones, eran muestra de los contenidos de sus percepciones, que se habían formado a partir de los estímulos que ellos recibían de las condiciones de calidad de sus universidades (Hill, 2003).

Las percepciones sin embargo, debido a su sentido social, pueden ser alimentadas por inconsistencias y paradojas, muy especialmente en lo que respecta a procesos de evaluación y de aseguramiento de la calidad (Ibarra, 2009), por lo tanto es importante el sentido que tienen las percepciones de los estudiantes con lo recogido en la evaluación de la literatura especializada con respecto a los procesos de aseguramiento de la calidad de los programas y su impacto en el mejoramiento.

Para el Consejo Nacional de Acreditación (CNA) la calidad está determinada por la universalidad, la integridad, la equidad, la idoneidad, la responsabilidad, la coherencia, la transparencia, la pertinencia, la eficacia y la eficiencia con que la institución cumple con las grandes tareas de la educación superior y se expresa, como se ha dicho, en un conjunto de aspectos que permiten reconocer si se cumplen o no las condiciones para la acreditación institucional (CNA, 2017).

Ahora bien, para el CNA la calidad aplicada a las instituciones de educación superior hace referencia a un atributo del servicio público de la educación en general y, en particular al modo como ese servicio se presta, según el tipo de institución (CNA, 2017).

En aras de cumplir con lo especificado en la Constitución Política de Colombia (1991) de velar por calidad del sistema educativo, es necesario desplegar estrategias que garanticen una evaluación permanente y el mejoramiento continuo de la educación superior. El concepto de calidad se encuentra señalado desde la misma Constitución Política de Colombia y de la Ley 30 de 1992. En esta se detalla que prestar servicios educativos con calidad hace referencia a los resultados académicos, a los medios y procesos empleados, a la infraestructura institucional, a las dimensiones cuali y cuantitativas del mismo y a las condiciones que se desarrollan en cada institución. (MEN - Ministerio de Educación Nacional, 2014).

Según el Acuerdo por lo Superior 2034, documento construido con aportes de toda la sociedad colombiana en el 2013, la calidad y la pertinencia en la educación superior, se constituye en uno de los diez temas fundamentales, columna vertebral de la educación superior. En este

aspecto, el CESU reconoce el esfuerzo del Ministerio de Educación Nacional por consolidar un Sistema de Aseguramiento de la Calidad (SAC), que articule mecanismos, procesos y medios para garantizar, controlar y reconocer la calidad y pertinencia de los programas y las IES; dentro de los cuales se destacan los procesos de autoevaluación con fines de registro calificado o acreditación, en donde se encuentra la indagación de percepciones de todos los grupos de interés, incluyendo la de los estudiantes, que atañe a este estudio. (CESU - Consejo Nacional de Educación Superior , 2013).

La educación con calidad, por su parte, es aquella que forma mejores seres humanos, ciudadanos con valores éticos, respetuosos de lo público, que ejercen los derechos humanos, cumplen con sus deberes y conviven en paz. Una educación que genera oportunidades legítimas de progreso y prosperidad para ellos y para el país. Una educación competitiva y permanente, que contribuye a cerrar brechas de inequidad y en la que participa la sociedad (MEN, 2010). Para esta investigación se tiene en cuenta el concepto de evaluación de la calidad educativa, que se fundamenta en la pedagogía y persigue valorar a los involucrados en actividades humanas complejas como educar y conocer, en contraposición a la evaluación burocrática, que se basa en la Administración, y busca conducir las instituciones al logro de una mayor competitividad y posicionamiento en los mercados (Ibarra, 2009).

El Sistema de Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior forma parte de una de cuatro estrategias que pretenden que todos los estudiantes, independientemente de su procedencia, situación social, económica y cultural, cuenten con oportunidades para adquirir conocimientos, desarrollar las competencias y valores necesarios para vivir, convivir, ser

productivos y seguir aprendiendo a lo largo de la vida. Sus principales objetivos van orientados a que las instituciones de educación superior rindan cuentas ante la sociedad y el Estado sobre el servicio educativo que prestan, provean información confiable a los usuarios del servicio educativo y se propicie el auto examen permanente de instituciones y programas académicos en el contexto de una cultura de la evaluación.

El Sistema de Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior está conformado por tres componentes relacionados entre sí en torno a la calidad: información, evaluación y fomento. La información, es suministrada a través de sistemas de información que apoyan la formulación de la oferta, los procesos de evaluación, los planes de mejoramiento, los programas de fomento y la definición de políticas. Esta información sirve como insumo para la evaluación y otorgamiento de los registros calificados y certificados de acreditación de calidad de todas las instituciones del sector.

El Sistema evalúa instituciones y programas en el momento de su creación, para obtener o actualizar el Registro Calificado, y por solicitud de las instituciones buscan la Acreditación de Alta Calidad, herramienta de autoevaluación, autorregulación y mejoramiento continuo de programas e instituciones. De esta manera, la acreditación de alta calidad se constituye el punto de partida para afianzar la autonomía universitaria, garantiza a la sociedad que los programas académicos y las instituciones de educación superior acreditadas cumplan altos requisitos de calidad y realizan los propósitos y objetivos que han declarado tener y apunta al reconocimiento de la excelencia global de la institución a través del desempeño de grandes áreas de desarrollo institucional. (MEN, 2016).

El registro calificado y la acreditación en la educación superior son formas de regulación y de aseguramiento de los estándares iniciales y de alta calidad en la educación superior. El registro calificado es el instrumento del Sistema de Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior – SACES, mediante el cual el Estado verifica el cumplimiento de las condiciones de calidad por parte de las IES. Según la ley 1188 de abril de 2008, compete al Ministerio de Educación Nacional otorgar el registro calificado mediante acto administrativo en el que se ordenará la respectiva incorporación en el Sistema Nacional de Información de la Educación Superior SNIES (MEN, 2008). La reglamentación del registro calificado, así como los lineamientos para la oferta y el desarrollo de programas de educación superior están especificados en el Decreto 1075 de 2015 (Colombia, 2015).

La Acreditación de alta calidad por su parte, es el acto por el cual el Estado adopta y hace público el reconocimiento que los pares académicos hacen de la comprobación que efectúa una institución de educación superior (IES) sobre la calidad de sus programas académicos, su organización y funcionamiento y el cumplimiento de su función social. (CNA - Consejo Nacional de Acreditación, 2013). La acreditación es el cómo una IES y sus programas orientan su deber ser hacia un ideal de excelencia, y pueden mostrar alta calidad mediante resultados específicos, tradición consolidada, impacto y reconocimiento social. (CNA Consejo Nacional de Acreditación, 2014).

Con el propósito de armonizar y actualizar los referentes de calidad en ambos procesos, para registro calificado y acreditación institucional y de programas, el Ministerio de Educación

Nacional, diseña una normativa partiendo de la base del Decreto único de Educación en Colombia (MEN, 2015), por el cual se reglamenta el SAC, el registro calificado del que trata la Ley 1188 de 2008 y la acreditación y sus renovaciones, modificando las 14 condiciones de calidad allí contempladas y los factores para acreditación de programas de pregrado (10) e institucionales (12) y actualizando las dinámicas del sector educativo en cuanto a los nuevos requerimientos sociales que tiene el país, permitiendo que los procesos de aseguramiento de la calidad, logren sus fines con mayor eficiencia y eficacia.

Para la Universidad Militar Nueva Granada, el mejoramiento de la calidad, en concordancia con los planteamientos institucionales de autoevaluación, reglamentados por la Resolución 993 del 27 de agosto de 2009, por la cual se establece el Sistema Institucional de Autoevaluación, la autoevaluación es un proceso permanente que asegura la calidad de la educación superior, en la búsqueda de la excelencia académica, a través de la autorregulación. La autoevaluación permanente tiene como objetivo, mantener la información actualizada de los programas, y así sustentar la toma de decisiones, la articulación con el plan de desarrollo, y los lineamientos del Proyecto Educativo Institucional – PEI (UMNG, 2009).

En este sentido, la UMNG define la autoevaluación como un proceso continuo de diagnóstico, autoanálisis y reflexión institucional acerca del ser, del hacer y del deber ser de la Universidad, cuyo fin es la autorregulación, para de esta manera, fijar como constantes los altos índices de calidad y de excelencia, dinamizar las estructuras de autorregulación, y mantener una base sistematizada de información confiable; todo esto con el fin de tomar decisiones, y fundamentar los procesos de autoevaluación.

A través de la aplicación de las políticas, se definen los planes de mejoramiento y de desarrollo, la revisión y fundamentación del Proyecto Educativo Institucional - PEI, proyecto Educativo de la Facultad - PEF y Proyecto Educativo del Programa de Medicina - PEP y la formulación y actualización de programas, así como la actualización normativa y de políticas en todos los aspectos relacionados con el desarrollo de los programas.

El Modelo Institucional de Autoevaluación entonces, es el referente que orienta la realización de todas las actividades de autoevaluación que al interior de la Universidad se adelanten. Para su construcción se tomaron como referentes las características de calidad incluidas en el Decreto 1075 del 20 de 2015 y los lineamientos del Consejo Nacional de Acreditación - 2013 (CNA), aspectos de la renovación de los registros calificados, y la acreditación de programas y acreditación institucional respectivamente (CNA - Consejo Nacional de Acreditación, 2013).

Se asume que el proceso de autoevaluación de los programas de la Facultad de Medicina y Ciencias de la Salud de la UMNG, es un proceso participativo de reflexión y análisis de la comunidad académica en donde están involucrados los sujetos protagonistas –estudiantes, docentes, egresados, empleadores y administrativos– con el fin, de identificar las variables críticas y generar una ruta de mejoramiento en el proyecto educativo de los programas (PEP). En estos procesos se recopila, sistematiza, interpreta y analiza la información pertinente a cada programa y se plantean las acciones de mejoramiento.

Siendo el HUCSR un centro de referencia para el desarrollo formativo integral de los estudiantes de Medicina de la UMNG tanto a nivel de pregrado como de postgrado es importante resaltar que las políticas internas de la institución acorde a los procesos de habilitación, acreditación y certificación como hospital Universitario implican un sistema de aseguramiento de la calidad que requiere de acciones de autoevaluación continúa con fines de mejoramiento permanente según sus lineamientos de calidad para prestar la mejor atención a sus pacientes mediada por el proceso de enseñanza aprendizaje que se efectúa en sus instalaciones y que por ende también impacta sobre la calidad de la educación que allí se imparte según los lineamientos de los entes reguladores.

Los estudiantes se hacen partícipes en todas las fases del proceso para la acreditación del programa. En las fases de socialización, los estudiantes conocieron la metodología de la autoevaluación, sus plazos y metas, así como los objetivos principales del proceso, como fueron analizar y evaluar la consolidación y proyección de las fortalezas del programa, y la evaluación de los planes de mejoramiento diseñados para corregir las debilidades detectadas en anteriores procesos de acreditación. De igual manera en la ponderación, dentro de los grupos operativos, en los comités de autoevaluación, en el comité curricular y de autoevaluación, en el consejo de facultad, comité de evaluación docente y en el diligenciamiento de los instrumentos de apreciación. De esta manera, queda evidenciado que los procesos de aseguramiento de la calidad no tienen sentido sin la participación de los estudiantes, a partir del mejoramiento de todas las condiciones de calidad dependen en amplia medida de la acción decidida de los estudiantes.

5. Diseño Metodológico

5.1. Tipo y enfoque de investigación

Esta es una investigación mixta, con un enfoque descriptivo de tipo interpretativo, en un ejercicio reflexivo que hace comprensible la experiencia (Habermas, 1988).

Con esta modalidad de investigación, en donde se combinan técnicas cualitativas y cuantitativas, evidenciándose un orden dinámico creado por la acción de los participantes (estudiantes) en unión a un orden mecánico y estable en el cual los factores causales afectan los resultados predictibles; a la vez, se formulan y verifican las teorías y se generan descripciones textuales de lo observado mientras se expresan propiedades cuantificables de los datos (Bonilla, 2005).

Con esto, se pretende lograr una perspectiva amplia e integral, en donde se describa y comprenda la participación de los estudiantes que cursan internado en el Hospital Universitario Clínica San Rafael en las autoevaluaciones realizadas al programa de medicina, con los resultados de un grupo focal, que complementan los resultados de la aplicación de una encuesta tipo Likert, planteados ambos con el fin de conocer la percepción actual de este grupo de referencia sobre los procesos de autoevaluación, que apuntan al mejoramiento de la calidad de su programa, y que permitan interpretar la acción de los estudiantes (Cárcamo, 2005).

El presente trabajo corresponde a un enfoque descriptivo (Castillo, 2004), en donde se registran la participación de los estudiantes en los procesos de autoevaluación (conductas) como

resultado de observaciones rigurosas, con el propósito fundamental y objetivo de describir el conocimiento y explicar la realidad; pero también subjetivo y relativo en relación al momento en que se produce el conocimiento, buscando a través de este, la comprensión del significado de los procesos de mejoramiento de la calidad de los programas académicos específicamente para el grupo de estudiantes de internado de San Rafael que lo viven, en relación con su participación, mostrando preocupación por los estudiantes y su incidencia en la toma de decisiones (Palacios, 2000).

El desarrollo del presente trabajo de investigación se llevó a cabo con el cumplimiento de las siguientes fases.

Fase 1: Revisión del estado del arte del concepto la educación superior en Colombia y los procesos de aseguramiento de la calidad y de la percepción, como elementos constitutivos de las categorías de análisis del trabajo. En esta etapa del trabajo de investigación se hizo una recolección de los antecedentes que al respecto de las tres temáticas enunciadas a nivel local, regional e internacional, hallándose una escasa producción en el ámbito de la formación del profesional de la salud. Seguido de esto, se revisaron las políticas en los tres niveles con relación a la educación superior y al aseguramiento de la calidad y se adoptó la definición de percepción planteada por Gibson en 1974 y complementada por autores de las psicologías clásica y moderna a las cuales se acoge este trabajo, a saber:

“Proceso que parte de un estímulo externo, que el individuo registra, introyecta y elabora en conjunto con los datos previos de su conciencia y la información rescatada de las acciones

efectuadas relacionadas, y lo impulsa a llevar a cabo una acción según un esquema informativo anticipatorio”.

Fase 2: Determinación y construcción de los instrumentos para la obtención de datos objeto de estudio. Las técnicas seleccionadas para la recolección de la información en este trabajo fueron una encuesta tipo likert (Grasso, 2006), con dieciocho (18) afirmaciones que surgen a partir de la categoría de estímulos internos, y sus cuatro subcategorías; y estímulos externos y sus seis subcategorías.

Y un Grupo Focal (Barragán, 2003), con un libreto con cinco preguntas orientadoras que fueron guía para la recolección de los datos durante la sesión acorde al objetivo de investigación. La metodología y el desarrollo de la encuesta y el grupo focal se detallan en los anexos 2 y 3 respectivamente.

Para el desarrollo de un Grupo Focal, como iniciativa para complementar los procesos colectivos de actitudes de los estudiantes frente al tema de investigación, recreando lo más posible lo que acontece con los procesos de autoevaluación para el mejoramiento continuo de los programas (Barragán, 2003).

Fase 3: Aplicación de los instrumentos. En las encuestas, los participantes expresaron su opinión sobre las 18 afirmaciones, declarando su nivel de acuerdo o desacuerdo, en relación a la incidencia en su participación en la toma de decisiones con respecto a las acciones de mejoramiento ejercidas

en el programa. Se tuvo en cuenta los estudiantes que cursaban el semestre o año de internado institucional en el Hospital Universitario Clínica San Rafael, quienes vivieron los resultados del proceso de autoevaluación con fines de renovación de la acreditación del programa de medicina, efectuado en el año 2014.

Para el grupo focal se enunciaron las preguntas orientadoras permitiendo la respuesta libre y espontánea de los participantes, registradas en audio para su posterior transcripción y análisis; las respuestas fueron de opinión y no generaron controversia ni discusión evitando el sesgo de las mismas.

Fase 4: Análisis y correlación de los resultados obtenidos a partir de la aplicación de los instrumentos, en donde para la encuesta el procesamiento de análisis de la información se determinó según la respuesta a cada una de las afirmaciones y la declaración más oportuna. Posteriormente se estableció el puntaje óptimo previsto y el puntaje máximo por categoría.

Para el grupo focal se efectuó la transcripción de la sesión con posterior codificación de la información estableciendo relaciones por frecuencia y repetición de acuerdo al nivel categorial de indagación.

Fase 5: a partir del análisis de los resultados se estableció en el planteamiento de las recomendaciones y conclusiones.

5.2. Población

El presente trabajo se llevó a cabo con los estudiantes de los semestres 11 y 12 del programa de Medicina de la Facultad de Medicina y Ciencias de la Salud de la Universidad Militar Nueva Granada, quienes cursan el internado institucional en el Hospital Universitario Clínica San Rafael.

5.3. Diseño Muestral

Se realizó un muestreo no probabilístico por conveniencia, teniendo en cuenta el total de estudiantes de los semestres 11 y 12 del programa de Medicina de la Universidad Militar Nueva Granada, quienes cursan el Internado Institucional en el Hospital Universitario Clínica San Rafael y que deseen participar en el estudio de forma voluntaria.

No se realizó cálculo del tamaño de la muestra, al tomarse la totalidad de estudiantes de la UMNG matriculados en el HUCSR, que corresponde a 21 internos (9 de XI semestre y 12 en XII semestre). Se estimó realizar el grupo focal con un total de 10 estudiantes, que decidieron participar de forma anónima y voluntaria en la sesión.

5.4. Técnicas e Instrumentos de recolección de datos

Las técnicas seleccionadas para la recolección de datos en esta investigación fueron: Encuestas y la realización de un Grupo Focal (Barragán, 2003).

En las encuestas, tipo likert (Grasso, 2006), los participantes expresaron su opinión sobre las afirmaciones, declarando su nivel de acuerdo o desacuerdo, en relación a la incidencia en la participación de los estudiantes en la toma de decisiones con respecto a las acciones de mejoramiento ejercidas en su programa. Para esto, se tuvo en cuenta los estudiantes que se encuentran cursando sus estudios en el semestre o año de internado en el Hospital Universitario Clínica San Rafael, quienes han vivido los resultados del proceso de autoevaluación con fines de renovación de la acreditación del programa de medicina, efectuado en el año 2014.

Como técnica complementaria se desarrolló un Grupo Focal, en donde de manera libre y espontanea, bajo cinco preguntas orientadoras se evidenciaron las opiniones y actitudes de los estudiantes, frente al tema de investigación (Barragán, 2003).

5.4.1. Encuesta

La encuesta permite el uso de afirmaciones claramente relacionadas con la actitud evaluada en esta investigación y correlacionadas significativamente con las calificaciones totales resultantes (Aiken, 2003). El instrumento para la recolección de la percepción de los estudiantes es tipo Likert (Matas, 2018) con dieciocho (18) afirmaciones que surgen a partir de la categoría de estímulos

internos, y sus cuatro subcategorías; y estímulos externos y sus seis subcategorías. Los tres tipos de declaraciones son:

1. **Declaración de acuerdo** Tres afirmaciones con respuesta para determinar el nivel de acuerdo o de desacuerdo seleccionando entre cinco opciones (1 a 5), siendo 1. Totalmente en desacuerdo; 2. De acuerdo; 3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo; 4. De acuerdo y 5. Totalmente de acuerdo (Morales, 2006).
2. **Declaración de sí o no y/o No sé.** Once de las dieciocho afirmaciones tienen como respuesta sí o no y/o No sé, según el encuestado haya recibido información previa de los procesos de autoevaluación o haya tenido experiencias con el mejoramiento continuo de su programa.
3. **Declaración de frecuencia.** Cuatro afirmaciones se hacen para que el encuestado responda en términos de frecuencia: 5. Siempre; 4. Con frecuencia; 3. Ocasionalmente; 2. Casi nunca y 1. Nunca.

Como se mencionó, las afirmaciones surgieron de un sistema de categorías y subcategorías emanados de la revisión teórica de la formación de las percepciones y su injerencia en la conducta del ser humano, descritas en el cuadro a continuación:

Tabla 1- Sistema de Categorías y subcategorías.

CATEGORÍAS	SUBCATEGORÍAS
Estímulos Externos	Socializaciones previas a los procesos
	Participación en los comités
	Participación en las encuestas
	Participación en la ponderación
	Participación en la Emisión de juicios de valor (Calificación)
	Socializaciones informes de autoevaluación, planes / acciones de mejoramiento
Estímulos Internos	Reconocimiento de carencias (necesidades)
	Motivación
	Experiencias previas
	Apreciación Profesores

Las afirmaciones y sus declaraciones se muestran a continuación:

Tabla 2 – Afirmaciones y declaraciones según las categorías

CATEGORÍAS	SUBCATEGORÍAS	N°	AFIRMACIONES	DECLARACIONES
	Socializaciones previas a los procesos	1	He recibido información referente a los procesos de autoevaluación	Si No

CATEGORÍAS	SUBCATEGORIAS	N°	AFIRMACIONES	DECLARACIONES
			con fines de renovación de la acreditación del programa	
	Participación en los comités	2	Existe representación de la comunidad estudiantil en los comités de currículo y autoevaluación de la Facultad de Medicina.	5. Totalmente de acuerdo 4. De acuerdo 3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo 2. En desacuerdo 1. Totalmente en desacuerdo
		3	Existe representación de la comunidad estudiantil en el comité de evaluación docente en la Facultad de Medicina.	Si No No se
		4	Existe representación de la comunidad estudiantil en el comité de investigación de la Facultad de Medicina.	Si No No se
		5	Existe representación de la comunidad estudiantil en el comité el Comité Docencia Servicio entre la Facultad de Medicina y el HUCSR	Si No No se

CATEGORÍAS	SUBCATEGORIAS	N°	AFIRMACIONES	DECLARACIONES
Estímulos Externos		6	Existe representación de la comunidad estudiantil el consejo de facultad de la Facultad de Medicina.	Si No No se
		7	Participó activamente en la elección de los representantes a todos los comités que afectan al programa	Si No
		8	Las sugerencias, comentarios, quejas, reclamos y felicitaciones que se plantean en los diferentes espacios de la comunidad estudiantil inciden en la toma de decisiones del programa	5. Totalmente de acuerdo 4. De acuerdo 3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo 2. En desacuerdo 1. Totalmente en desacuerdo
	Participación en las encuestas	9	Los resultados de las encuestas de apreciación y demás instrumentos de medición de la apreciación de los estudiantes son tenidos en cuenta en las acciones para el mejoramiento del programa.	5. Totalmente de acuerdo 4. De acuerdo 3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo 2. En desacuerdo 1. Totalmente en desacuerdo
		10	Participo en el diligenciamiento de las encuestas con referencia a la calidad del programa	Si No

CATEGORÍAS	SUBCATEGORÍAS	N°	AFIRMACIONES	DECLARACIONES
	Participación en la ponderación	11	Participo en los talleres de ponderación de los aspectos a evaluar la calidad del programa, determinando un peso según la importancia de cada uno de las variables	Si No
	Emisión de juicios de valor (Calificación)	12	Participo en los procesos de calificación de los aspectos a evaluar la calidad del programa, determinando una según su desarrollo una nota para cada una de las variables, características y factores del programa de medicina en la UMNG	Si No
	Socializaciones informe de autoevaluación, planes / acciones de mejoramiento	13	La universidad presenta informes periódicos acerca del estado de la calidad del programa y las acciones de mejoramiento que se están implementando	5. Siempre 4. Con frecuencia 3. Ocasionalmente 2. Casi nunca 1. Nunca
	Reconocimiento de carencias (necesidades)	1	Hay espacios para comentar las necesidades y requerimientos de los estudiantes con respecto al mejor desarrollo del programa	Si No No se
		2	Participo sugiriendo acciones que podrían resultar en el mejoramiento de la calidad del programa	5. Siempre 4. Con frecuencia 3. Ocasionalmente

CATEGORÍAS	SUBCATEGORÍAS	N°	AFIRMACIONES	DECLARACIONES
Estímulos Internos				2. Casi nunca 1. Nunca
	Motivación	3	Me siento motivado a participar en los procesos de autoevaluación del programa y así incidir en su mejoramiento continuo	5. Siempre 4. Con frecuencia 3. Ocasionalmente 2. Casi nunca 1. Nunca
	Experiencias previas	4	He tenido experiencias previas con respecto a procesos de autoevaluación en programas.	Si No
	Apreciación Profesores	5	Los profesores del programa comentan acerca de la importancia en la participación de los procesos de aseguramiento de la calidad del programa	5. Siempre 4. Con frecuencia 3. Ocasionalmente 2. Casi nunca 1. Nunca

La encuesta se aplicó a través del desarrollo tecnológico “*on line*” LimeSurvey ®, en donde la tabulación es automática. Posterior a ello, se llevó a cabo el procesamiento por alto puntaje y análisis de los resultados.

Procedimiento de análisis de la información

Para el procesamiento y análisis de la información se determinó, según la respuesta a cada uno de las afirmaciones, la declaración más oportuna. Seguido de lo cual, se estableció el puntaje óptimo previsto y el puntaje máximo por cada categoría y en total así:

Tabla 3- Puntajes según las declaraciones de los estudiantes

CATEGORÍAS	AFIRMACIONES	DECLARACIONES	PUNTAJE
	He recibido información referente a los procesos de autoevaluación con fines de renovación de la acreditación del programa	Si: 2 No: 1	2
	Existe representación de la comunidad estudiantil en los comités de currículo y autoevaluación de la Facultad de Medicina.	5. Totalmente de acuerdo: 4 4. De acuerdo: 3 3. Indeciso: 2 2. En desacuerdo: 1 1. Totalmente en desacuerdo: 0	4
	Existe representación de la comunidad estudiantil en el comité de evaluación docente en la Facultad de Medicina.	Si: 2 No: 1 No se: 0	2
	Existe representación de la comunidad estudiantil en el comité de investigación de la Facultad de Medicina.	Si: 2 No: 1 No se: 0	2
	Existe representación de la comunidad estudiantil en el comité el Comité Docencia Servicio entre la Facultad de Medicina y el HUCSR	Si: 2 No: 1 No se: 0	2

CATEGORÍAS	AFIRMACIONES	DECLARACIONES	PUNTAJE
Estímulos Externos	Existe representación de la comunidad estudiantil el consejo de facultad de la Facultad de Medicina.	Si: 2 No: 1 No se: 0	2
	Participo activamente en la elección de los representantes a todos los comités que afectan al programa	Si: 2 No: 1	2
	Las sugerencias, comentarios, quejas, reclamos y felicitaciones que se plantean en los diferentes espacios de la comunidad estudiantil inciden en la toma de decisiones del programa	5. Totalmente de acuerdo: 4 4. De acuerdo: 3 3. Indeciso: 2 2. En desacuerdo: 1 1. Totalmente en desacuerdo: 0	4
	Los resultados de las encuestas de apreciación y demás instrumentos de medición de la apreciación de los estudiantes son tenidos en cuenta en las acciones para el mejoramiento del programa.	5. Totalmente de acuerdo: 4 4. De acuerdo: 3 3. Indeciso: 2 2. En desacuerdo: 1 1. Totalmente en desacuerdo: 0	4
	Participo en el diligenciamiento de las encuestas con referencia a la calidad del programa	Si: 2 No: 1	2

CATEGORÍAS	AFIRMACIONES	DECLARACIONES	PUNTAJE
	Participo en los talleres de ponderación de los aspectos a evaluar la calidad del programa, determinando un peso según la importancia de cada uno de las variables	Si: 2 No: 1	2
	Participo en los procesos de calificación de los aspectos a evaluar la calidad del programa, determinando una según su desarrollo una nota para cada una de las variables, características y factores del programa de medicina en la UMNG	Si: 2 No: 1	2
	La universidad presenta informes periódicos acerca del estado de la calidad del programa y las acciones de mejoramiento que se están implementando	5. Siempre: 4 4. Con frecuencia: 3 3. Ocasionalmente: 2 2. Casi nunca: 1 1. Nunca: 0	4
	Hay espacios para comentar las necesidades y requerimientos de los estudiantes con respecto al mejor desarrollo del programa	Si: 2 No: 1 No se: 0	2
	Participo sugiriendo acciones que podrían resultar en el mejoramiento de la calidad del programa	5. Siempre: 4 4. Con frecuencia: 3 3. Ocasionalmente: 2 2. Casi nunca: 1 1. Nunca: 0	4

CATEGORÍAS	AFIRMACIONES	DECLARACIONES	PUNTAJE
Estímulos Internos	Me siento motivado a participar en los procesos de autoevaluación del programa y así incidir en su mejoramiento continuo	5. Siempre: 4 4. Con frecuencia: 3 3. Ocasionalmente: 2 2. Casi nunca: 1 1. Nunca: 0	4
	He tenido experiencias previas con respecto a procesos de autoevaluación en programas.	Si: 2 No: 1	2
	Los profesores del programa comentan acerca de la importancia en la participación de los procesos de aseguramiento de la calidad del programa	5. Siempre: 4 4. Con frecuencia: 3 3. Ocasionalmente: 2 2. Casi nunca: 1 1. Nunca: 0	4

De esta manera, el puntaje óptimo y el puntaje máximo se estipulo de esta manera

Tabla 4- Puntajes según las declaraciones de los estudiantes

CATEGORÍAS	PUNTAJE MÁXIMO	PUNTAJE ÓPTIMO
Estímulos Externos	34	25 o más
Estímulos Internos	16	12 o más
TOTAL	50	37 o más

En caso de superar el valor óptimo, significará que los estudiantes han recibido estímulos suficientes para actuar positivamente, “conducta”, en las acciones de los procesos de mejoramiento

continuo de su programa. De lo contrario, hará falta mayor intervención en cada uno de los asuntos. Estos estímulos corresponden a externos: socializaciones previas a los procesos; participación en los comités, encuestas, ponderación y calificaciones de las condiciones de calidad y socialización de los informes de autoevaluación y planes de mejora; y estímulos internos: reconocimiento de necesidades, motivación, experiencias previas y apreciación de profesores. La interpretación de los resultados será directamente proporcional, teniendo en cuenta que a mayor porcentaje de acuerdos, frecuencia y respuestas positivas, será mejor la percepción que los estudiantes tienen acerca de los procesos de aseguramiento de la calidad de sus programas.

Las propuestas de mejoramiento en la participación de los estudiantes en los procesos de aseguramiento de la calidad surgirán de aquellas afirmaciones en las que los encuestados tengan un mayor porcentaje de respuestas en desacuerdo, con menor frecuencia o con respuestas negativas.

Las fases para la construcción de la encuesta fueron:

- (i) Definición de la actitud
- (ii) Redacción de afirmaciones y selección definitiva
- (iii) Determinación de la declaración
- (iv) Determinación de la muestra
- (v) Procesamiento y análisis de los datos

5.4.2. Grupo focal

El grupo focal tuvo desarrollo una vez se contó con los resultados de la encuesta, lo que permitió profundizar sobre las actitudes y creencias que subyacen a la participación en los procesos que tienden al aseguramiento de la calidad del programa. En este ejercicio, los datos resultantes de las encuestas se enriquecieron con las opiniones manifestadas en la interacción con el grupo. De esta manera, los estudiantes (10) discutieron desde la experiencia personal, cómo han percibido los procesos de autoevaluación y su impacto en el desarrollo del programa.

El grupo focal permitió identificar los significados primarios y secundarios atribuidos por los estudiantes a la experiencia y el impacto frente a la situación particular de interés según lo obtenido en sus respuestas a la encuesta.

Se tuvieron en cuenta los siguientes parámetros:

- Tiempo máximo estimado de una hora.
- Grupo conformado por un máximo de 10 estudiantes con los siguientes perfiles: estudiantes de internado institucional del HUCSR de la UMNG, que acepten participar en esta fase de la investigación.
- Se presentó una agenda donde quedó explícito cómo se llevó a cabo la sesión y el orden de las preguntas orientadoras.
- La sesión se realizó en un salón cómodo, confortable, tranquilo y privado del Hospital Universitario Clínica San Rafael.

- Los investigadores actuaron como moderadores y líderes de conducción del grupo focal; así mismo como observadores, llevando una bitácora en la que se registraron los aspectos más relevantes de la sesión.
- La sesión se grabó en audio para fines de transcripción estricta de lo manifestado, previa autorización de los participantes.

Como se mencionó anteriormente, para la realización del grupo focal se tuvo en cuenta una guía con preguntas orientadoras abarcando las categorías temáticas de interés para la investigación; las preguntas a realizadas se relacionan a continuación:

1. *¿Cuál es la percepción que usted tiene sobre el aseguramiento de la calidad para el programa?*
2. *¿Qué conoce de los procesos de autoevaluación de su programa?*
3. *¿Considera importante que su universidad realice procesos de aseguramiento de la calidad?*
4. *¿Cómo valora su participación en dichos proceso?*
5. *¿Considera que la participación de los estudiantes en los procesos de aseguramiento de la calidad del programa, tienen implicaciones en el desarrollo del programa?*

Se buscó como resultado, la descripción a profundidad de las experiencias y percepciones de los internos en relación a los procesos tendientes al aseguramiento de la calidad del programa de medicina, y sus aportes en las categorías: estímulos externos e internos.

Para el procesamiento y análisis de la información se realizó la siguiente secuencia:

- **Transcripción:** la sesión realizada en el grupo focal fue grabada en audio con previa autorización de los participantes de la investigación; dicha grabación permitió

posteriormente hacer la transcripción de la información a un documento en Word. Además, se transcribieron las anotaciones pertinentes relativas a datos importantes captados por parte de los investigadores dentro de los que se contemplaron palabras clave, comunicación no verbal, posibles situaciones particulares, etc.

- **Ciclo de codificación:** posterior a la transcripción se codificó la información; es decir, se estableció una palabra o frase para sintetizar o resumir el contenido; esto permitió formar unidades de significado de carácter general que incluyeron tanto aspectos relacionados con el objeto de investigación como los que no, para luego definir los criterios que permitieron agruparlos en categorías que reflejan aspectos o características comunes. A partir de estos grupos se identifican los temas que muestran cuál es el significado de experimentar o vivir el fenómeno de interés.
- **Verificación de categorías de significado relevante para el objeto de investigación:** a partir de las categorías propuestas en el paso anterior, se seleccionaron aquellas relevantes para el objetivo de la investigación y que ayudarán a entender y explicar el fenómeno de interés; se agruparon las que reflejan aspectos o características comunes relevantes para la conceptualización de opiniones, pensamientos y experiencias.
- **Análisis de categorías:** se procedió al análisis de las mismas con el fin de encontrar convergencias y divergencias; esto permitió abstraer la información de fondo o la explicación que se le dio al fenómeno con el fin de entender su significado.
- **Conclusiones:** con base en la información obtenida del grupo focal y el análisis comprensivo de la misma, se buscó transformar las vivencias de los estudiantes en conocimiento significativo que permitiera la comprensión del fenómeno de interés. Para ello, de acuerdo con la pertinencia de lo que se quería transmitir, se usaron datos puntuales,

y se hizo referencia a palabras o frases literales, estados de ánimo, comunicación no verbal, mención de categorías de significado relevante, así como comentarios que aportaran a una mejor comprensión y entendimiento del contexto para generar reflexiones y según corresponda, estrategias de intervención en el marco de los componentes de participación en las actividades con fines al aseguramiento de la calidad del programa.

Aquí es importante resaltar que no se tuvieron en cuenta opiniones individuales de los estudiantes participantes de la investigación sino consensos a los cuales llegó el grupo, a menos que dichas opiniones o pensamientos fueran muy diferentes de los patrones encontrados.

Consideraciones éticas

Según la Resolución 8430 de 1993, se considera que el presente estudio está clasificado como investigación con riesgo mínimo, ya que se trata de un diseño prospectivos que emplean el registro de datos a través de la realización de una encuesta y en algunos individuos una entrevista para grupo focal. Requiere implementación de consentimiento informado, que autorice la participación de los estudiantes de investigación.

CONSENTIMIENTO INFORMADO – Anexo 1

La información necesaria para el estudio no requiere la obtención del nombre ni el documento de identidad de los estudiantes para mantener su privacidad.

El estudio previo a su ejecución fue sometido a análisis, evaluación y aprobación por parte del Comité de Ética en Investigación del HUCSR.

El fin del presente trabajo de investigación únicamente académico, no tiene ningún interés o vínculo comercial. Adicionalmente, ofrece beneficios para la comunidad científica y para la UMNG y el HUCSR, a través de la obtención de información relacionada con los procesos Acreditación, Docencia e Investigación.

Por último, los investigadores se comprometen a retroalimentar y socializar con la UMNG y en el Departamento de Docencia e Investigación del HUCSR y demás áreas o instituciones relacionadas los hallazgos del estudio, tanto si sus resultados fueran negativos como positivos. Además, se busca publicar los resultados en revistas científicas relacionadas con el área temática del estudio para su conocimiento y divulgación.

6. Aspectos Administrativos

6.1. Manual de procedimientos

Tabla 5 – Manual de Procedimientos Aspectos Administrativos.

ACTIVIDAD	DESARROLLO	RESPONSABLE
Presentación idea de investigación	Presentación de la idea de investigación al director de tesis	Torres, Urbina
Elaboración del Protocolo de Investigación	Elaboración y redacción del documento	Torres, Urbina
Estudio y aprobación de comité de ética	Sometimiento para análisis y evaluación del comité de ética en investigación del HUCSR	Torres, Urbina
Realización de encuestas y entrevistas de grupo focal	Realización de encuestas y entrevistas de grupo focal	Torres,Urbina
Análisis de los resultados	Análisis estadístico de los resultados	Torres, Urbina
Elaboración del trabajo final	Redacción de documentos que expongan los resultados y las conclusiones de la investigación.	Torres, Urbina

ACTIVIDAD	DESARROLLO	RESPONSABLE
Elaboración de artículo científico	Redacción de artículo científico	Torres, Urbina
Sustentación oral de trabajo de grado	Ponencia oral ante evaluadores y tutores del trabajo de investigación	Torres, Urbina

6.2. Cronograma de actividades

El presente trabajo de investigación se desarrolló según los tiempos estipulados en un cronograma previamente consensuado por los investigadores, en consideración al calendario académico de los estudiantes y su paso por el internado institucional en el HUCSR, y los requerimientos en cuestión de tipos de la Maestría en Educación de la Universidad Santo Tomas. El mes de inicio fue noviembre de 2018 y el de finalización junio de 2019.

7. Resultados

Los resultados corresponden a lo expresado por los internos de la UMNG quienes cursan su internado en el HUCSR, registrados a partir del diligenciamiento de la encuesta tipo Likert y la participación en el grupo focal.

ENCUESTA - Anexo 2

Se encuestaron 21 internos de la Universidad Militar Nueva Granada. De ellos, 9 están en XI semestre y el resto (12) en XII semestre. Se diligenciaron las encuestas online mediante LimeSurvey; previo a la declaración a cada uno de las afirmaciones, los internos seleccionaron de un listado, el semestre que se encontraban cursando en el momento, como único elemento de identificación.

Ilustración 1 – Distribución de los internos según el semestre cursado



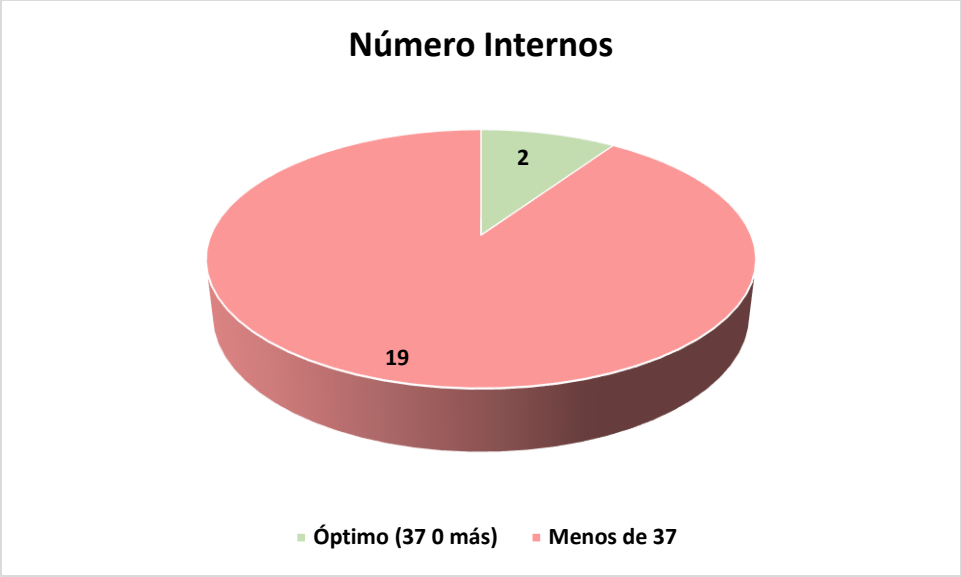
Fuente Encuesta

La encuesta, fue tabulada y analizada, haciendo un conteo de los datos, en donde se dio el mayor valor de puntaje a la reacción más oportuna. De esta manera, se llevó a cabo la conversión de las reacciones al puntaje establecido, y se hizo la comparación con la declaración más oportuna, según la tabla descrita en la metodología. La encuesta en general tiene un puntaje máximo de 50, con un valor óptimo de 37 o más.

En los resultados de la aplicación se encuentra:

1. Tan solo el 9% de los encuestados (2) alcanzaron el nivel óptimo del puntaje, con un resultado de 37. Lo que significa que el 91% de los estudiantes del programa de medicina de la UMNG, quienes cursan internado en el HUCSR no reciben los estímulos externos (Socializaciones previas a los procesos, participación en los comités, encuestas, ponderación, calificación y socialización informes de autoevaluación, planes y acciones de mejoramiento implementadas) ni internos (Reconocimiento de las carencias o necesidades, motivación, experiencias previas, apreciación de profesores) suficientes, para construir una percepción que los lleve a ser partícipes activos de los procesos de mejoramiento de la calidad del programa.

Ilustración 2 – Número de estudiantes que alcanzaron el nivel óptimo



Fuente: Encuesta

2. Existen diferencias significativas con relación al semestre cursado (XI o XII). Mientras el 17% de los estudiantes de semestre XII alcanzaron el nivel óptimo que corresponde a la suma de los conteos de las respuestas más oportunas a las afirmaciones planteadas, es decir, el número a partir del cual, la respuesta se considera ideal: en los de XI, ninguno llegó a este puntaje. El 67% de los estudiantes del semestre XI, tuvieron un resultado inferior a 31 puntos, con relación a un 33% de los resultados de los internos del semestre XII. Mientras los estudiantes de XII, resultaron con puntajes mayores a 32 en un 42%, los de XI, tan solo contaron con un 33%. Esto nos permite concluir que, a mayor semestre, mejor percepción y participación de los estudiantes acerca de los procesos de aseguramiento de la calidad del programa.

Tabla 6 – Puntaje de las encuestas por semestre (XI o XII)

NIVEL	XI		XII	
	XI	%	XII	%
20 o menos	0	0	3	25
21 - 31	6	67	4	33
32 - 36	3	33	3	25
37 o más	0	0	2	17
TOTAL	9		12	

Fuente: Resultado de la Encuestas

- Las afirmaciones para los estímulos externos fueron 13, con un puntaje máximo de 34 y óptimo de 25 o más. Solo uno de los encuestados alcanzó el nivel óptimo. Lo que significa que la gran mayoría de los internos no recibieron los estímulos externos requeridos para incentivar su participación en el proceso. Los resultados fueron así

Tabla 7 – Puntaje encuestados Estímulos Externos

NIVEL	TOTAL DE ENCUESTADOS	
	XI	%
	13 o menos	4
14 - 20	7	33
21-33	10	48
34 o más	0	0
TOTAL	21	

Fuente: Resultados de la Encuesta

4. Existe, para los estímulos externos, una diferencia importante en los resultados de los estudiantes del semestre XII y XI. Mientras el 50% de los estudiantes del último nivel, reciben un nivel mínimo de estímulos externos gestores de una participación activa, ninguno de los estudiantes de grado XI, lo percibe de esta manera.

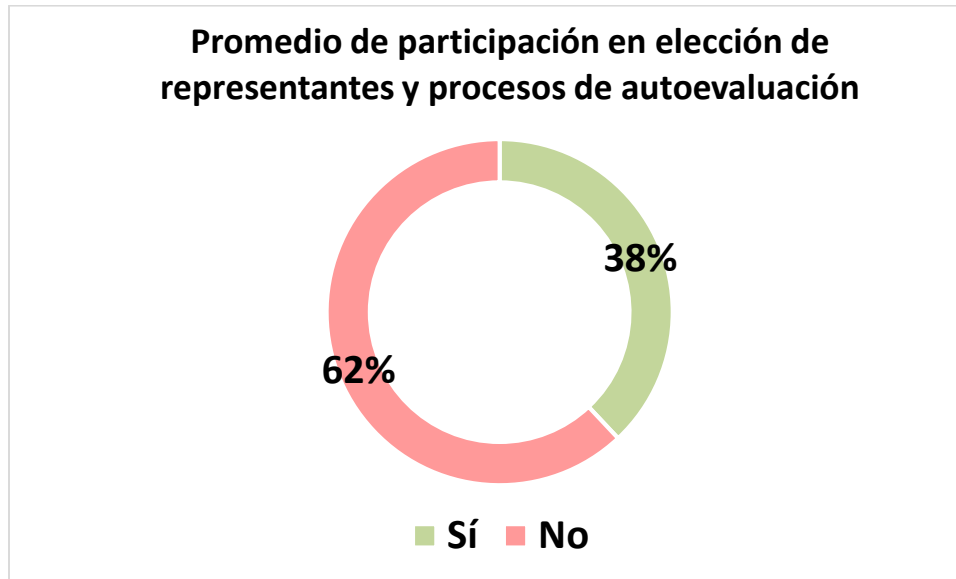
Tabla 8 – Resultado encuesta estímulos externos por semestres (XI o XII)

NIVEL	XI		XII	
	XI	%	XII	%
13 o menos	2	22	2	16
14 - 20	3	34	4	33
21-33	4	44	3	25
34 o más	0	0	6	50
TOTAL	9		12	

Fuente: Resultado de la Encuesta

5. Para las afirmaciones que hacen referencia a la recepción de información con respecto al proceso de autoevaluación, o al conocimiento sobre los diferentes escenarios de participación de la comunidad estudiantil para el aseguramiento de la calidad, el 100% de los encuestados conocen acerca del tema. 13 de los 21, conocen acerca de la representación de los estudiantes en los diferentes cuerpos colegiados del programa y del HUCSR.
6. Con respecto a la participación en la elección de la representación o en los diferentes procesos de aseguramiento de la calidad, en promedio el 62% de los encuestados declaran NO participar de manera activa en los mismos.

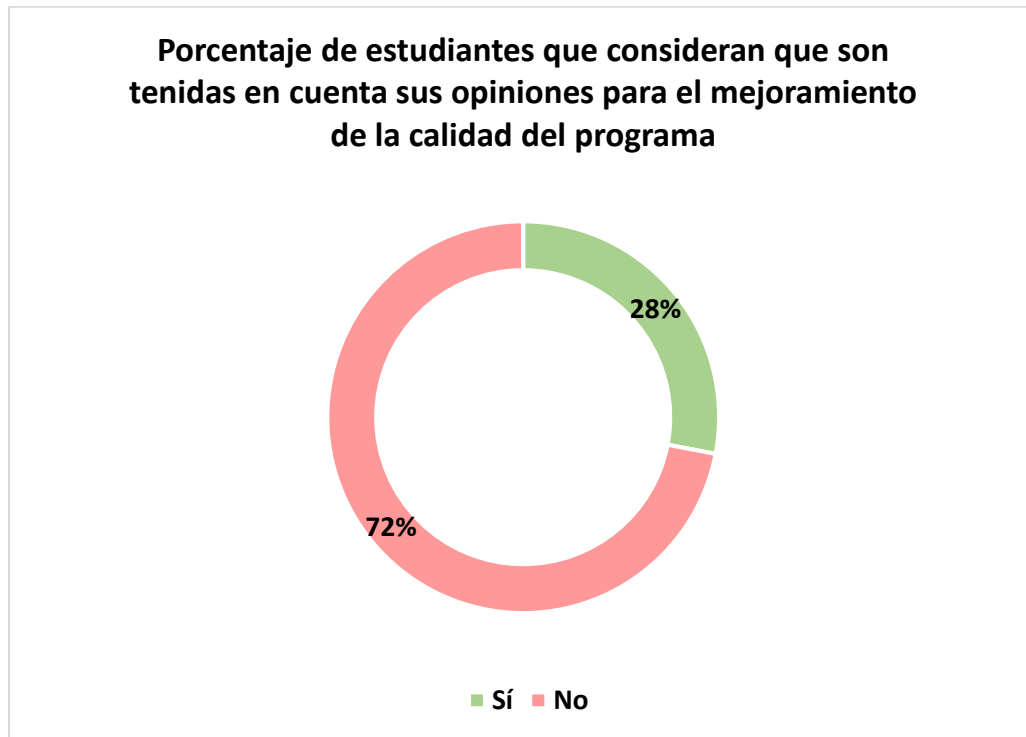
Ilustración 3 – Promedio de la participación en elección de representantes y procesos de autoevaluación.



Fuente: Encuesta

7. Haciendo un análisis de las respuestas a las afirmaciones que tienen que ver con si las opiniones, comentarios y sugerencias entre otras, de los estudiantes en los diferentes escenarios de participación tanto en la UMNG como en el HUCSR, acerca de si son tenidas en cuenta para el mejoramiento de la calidad del programa, los encuestados declararon en un 72% en promedio, encontrarse de acuerdo con las afirmaciones es decir, que perciben en su mayoría que se contemplan sus aportes.

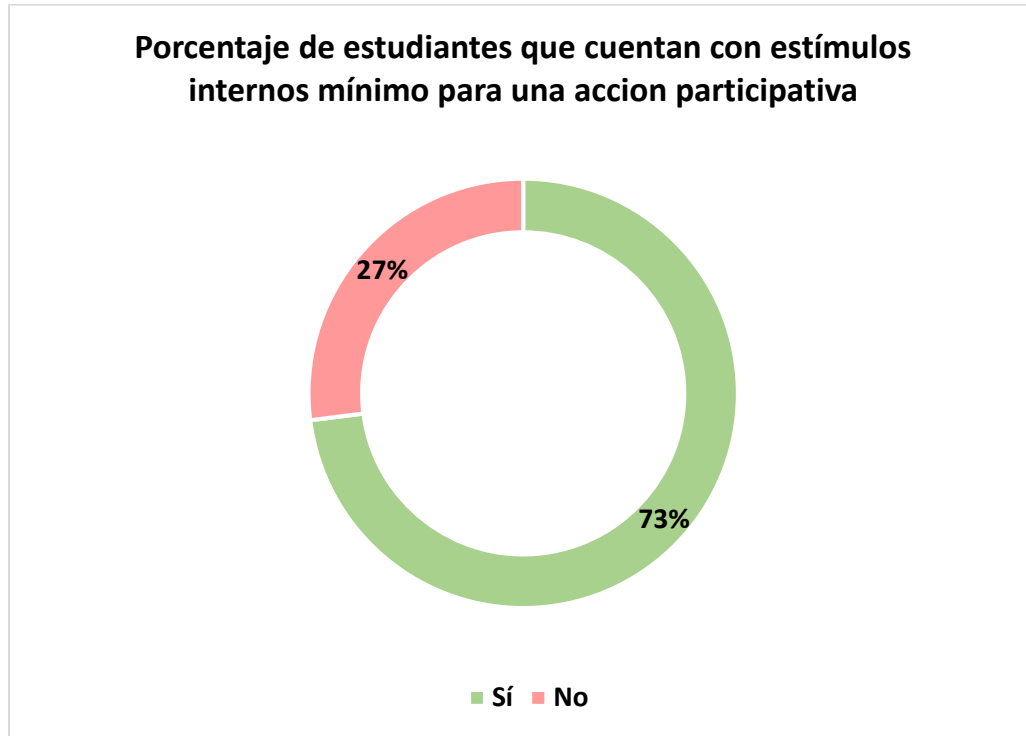
Ilustración 4 - Porcentaje de estudiantes que consideran que son tenidas en cuenta sus opiniones para el mejoramiento de la calidad del programa.



Fuente: Encuesta

8. Las afirmaciones para determinar los estímulos internos que originan la percepción y consecuente participación en los diferentes procesos, fueron 5. El puntaje máximo 16 y el óptimo a partir de 12.
9. No existen diferencias significativas en los resultados por semestres de los internos. El 73% de ellos cuentan con los estímulos internos mínimos para tener una percepción positiva acerca de los procesos.

Ilustración 5 – Porcentaje de estudiantes que cuentan con los estímulos internos mínimos



Fuente: Encuesta

10. El 43% de los estudiantes han participado previamente en otros procesos de aseguramiento de la calidad. Sin embargo, tan solo el 38% recibe información por parte de sus profesores, acerca de la importancia de su participación en los procesos de aseguramiento de la calidad del programa.

Ilustración 6 – Estudiantes con participación previa en procesos de autoevaluación

Porcentaje de estudiantes que han tenido participaciones previas en procesos de aseguramiento de la calidad

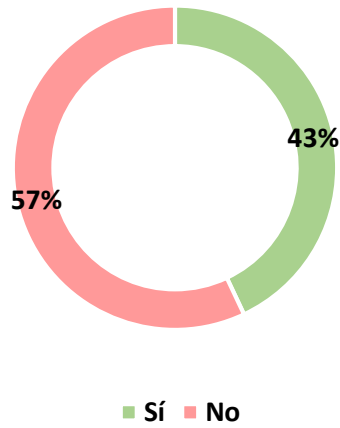
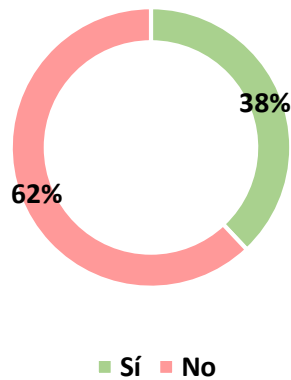


Ilustración 7 – Estudiantes que han recibido información de los profesores

Porcentaje de estudiantes que han recibido información de los profesores acerca de los procesos de aseguramiento de la calidad



Fuente: Encuesta

Por último y de acuerdo a los resultados anteriores se establece como conclusión general que los estudiantes de la UMNG, que cursan internado en el HUCSR, no reciben los estímulos

externos ni internos suficientes para construir una percepción que los lleve a ser partícipes activos de los procesos de mejoramiento de la calidad del programa.

GRUPO FOCAL - Anexo 3

Dando cumplimiento a la metodología planteada para el grupo focal, este se desarrolla con un total de 10 estudiantes los cuales deciden participar de forma anónima y voluntaria en la sesión; se estableció guardar la confidencialidad de las respuestas y no revelar el nombre de los participantes, quienes autorizaron la grabación del momento. Acorde al protocolo anteriormente anotado, se procede a efectuar el cuestionario en un ambiente cómodo y amable durante un periodo de tiempo de aproximadamente una hora; en este tiempo cada estudiante emitió espontáneamente sus apreciaciones en respuesta a las preguntas planteadas.

Finalizada la socialización de las respuestas, las cuales fueron de 5 por estudiante, para un total de 50 respuesta. Se efectuó la transcripción y posteriormente la codificación según el planteamiento metodológico anteriormente descrito, acorde a esto se obtuvieron las siguientes categorías de análisis según cada pregunta, para finalmente plantear una conclusión específica por pregunta así:

Tabla 9 – Categorías de análisis por preguntas

PREGUNTA	CATEGORÍAS DERIVADAS	CONCLUSIÓN
¿Cuál es la percepción que usted tiene sobre el aseguramiento de la calidad para el programa?	Categoría Normativa Categoría de Calidad	Todos los estudiantes identifican la calidad en respuesta a la normatividad asociada a elementos de excelencia y superioridad.
¿Que conoce de los procesos de autoevaluación de su programa?	Proceso de autoevaluación	Todos los estudiantes reconocen la existencia del proceso de autoevaluación institucional con fines de Acreditación y alta calidad, incluso identifican actividades y actores específicos de autoevaluación.
¿Considera importante que su universidad realice procesos de aseguramiento de la calidad?	Importancia del proceso AC Consecuencia del proceso AC	Todos los estudiantes reconocen la importancia de los procesos de aseguramiento de la calidad y relevan las consecuencias del mismo en términos de beneficios a futuro en el desarrollo académico y profesional.
¿Cómo valora su participación dichos procesos?	Participación Activa Participación no Activa	La mayoría de los estudiantes NO tuvieron una participación activa en los procesos de autoevaluación y asociados, destacan falta de interés, compromiso, motivación, tiempo y desconocimiento del tema.

PREGUNTA	CATEGORÍAS DERIVADAS	CONCLUSIÓN
¿Considera que la participación de los estudiantes en los procesos de aseguramiento de la calidad del programa, tiene implicaciones en su desarrollo?	Implicación Poca Implicación	La mayoría de los estudiantes consideran que su participación en los procesos de Aseguramiento de la Calidad SI tienen implicación en el desarrollo del programa y lo reflejan en aspectos como toma de decisiones, cambios normativos y planes de mejoramiento institucional

Fuente: Transcripción grupo focal

Adicionalmente, se analizaron todas las respuestas por estudiante y verificando la codificación por repetición o coincidencia en el contenido de sus respuestas de acuerdo a las categorías derivadas, se genera una conclusión por participante, reflejando los siguientes resultados:

Tabla 10 – Codificación por repetición o coincidencia de acuerdo a las categorías

ESTUDIANTE	CONCLUSIÓN
Estudiante 1	La Percepción de E1 respecto a los procesos de aseguramiento de la Calidad de su programa académico denota elementos de reconocimiento e importancia del tema con participación activa e identificación de los beneficios de pertenecer a una institución acreditada y de alta calidad en el medio académico y laboral.

ESTUDIANTE	CONCLUSIÓN
Estudiante 2	La Percepción de E2 respecto a los procesos de aseguramiento de la Calidad de su programa académico denota elementos de reconocimiento e importancia del tema, con limitada participación a pesar de la identificación de los beneficios de pertenecer a una institución acreditada y de alta calidad en el medio laboral.
Estudiante 3	La Percepción de E3 respecto a los procesos de aseguramiento de la Calidad de su programa académico denota elementos de reconocimiento e importancia del tema, con participación activa mediada por el interés, motivación y sentido de pertenencia e identificación de los beneficios de pertenecer a una institución acreditada y de alta calidad en el medio académico principalmente.
Estudiante 4	La Percepción de E4 respecto a los procesos de aseguramiento de la Calidad de su programa académico denota elementos de reconocimiento e importancia del tema, pero sin participación activa a pesar de la identificación de los beneficios de pertenecer a una institución acreditada y de alta calidad en el medio académico y laboral, sin embargo, no considera de impacto la opinión de los estudiantes para los fines de análisis del presente estudio lo que se correlaciona con su escasa participación.
Estudiante 5	La Percepción de E5 respecto a los procesos de aseguramiento de la Calidad de su programa académico denota elementos de reconocimiento e importancia del tema con participación activa e identificación de los beneficios de pertenecer a una institución acreditada y de alta calidad en el medio académico y laboral.
Estudiante 6	La Percepción de E6 respecto a los procesos de aseguramiento de la Calidad de su programa académico denota elementos de reconocimiento e importancia del tema, pero sin participación activa a pesar de la identificación de los beneficios de pertenecer a una institución acreditada y de alta calidad en el medio académico y laboral.
Estudiante 7	La Percepción de E7 respecto a los procesos de aseguramiento de la Calidad de su programa académico denota elementos de reconocimiento e importancia del tema,

ESTUDIANTE	CONCLUSIÓN
	pero sin participación activa a pesar de la identificación de los beneficios de pertenecer a una institución acreditada y de alta calidad en el medio académico, sin embargo, no considera de gran impacto la opinión de los estudiantes para los fines de análisis del presente estudio lo que se correlaciona con su escasa participación.
Estudiante 8	La Percepción de E8 respecto a los procesos de aseguramiento de la Calidad de su programa académico denota elementos de reconocimiento e importancia del tema, pero sin participación activa a pesar de la identificación de los beneficios de pertenecer a una institución acreditada y de alta calidad.
Estudiante 9	La Percepción de E9 respecto a los procesos de aseguramiento de la Calidad de su programa académico denota elementos de reconocimiento e importancia del tema con participación activa e identificación de los beneficios de pertenecer a una institución acreditada y de alta calidad en el medio académico.
Estudiante 10	La Percepción de E10 respecto a los procesos de aseguramiento de la Calidad de su programa académico denota elementos de reconocimiento e importancia del tema, pero sin participación activa mediada por factores de tiempo y motivación a pesar de la identificación de los beneficios de pertenecer a una institución acreditada y de alta calidad en el medio académico y laboral.

Fuente: Transcripción grupo focal

Por último y de acuerdo a lo anterior, se establece como conclusión global que: La **Percepción** de los **10 estudiantes** que participaron en el grupo focal respecto a los procesos de aseguramiento de la Calidad de su programa académico denota en **TODOS** elementos de reconocimiento e importancia del tema, aunque sin participación activa por parte de la **MAYORÍA** de los entrevistados, relevando factores como falta de interés, compromiso, motivación, tiempo y desconocimiento del tema. No obstante, **TODOS** identifican los beneficios de pertenecer a una

institución acreditada y de alta calidad, destacando el impacto de esto en el medio académico y laboral y la **MAYORÍA** consideran que sus opiniones si impactan en el desarrollo del programa.

8. Recomendaciones

- Se hace necesario fortalecer las estrategias de comunicación entre todos los actores de la comunidad educativa en relación a la importancia y el impacto que tienen los procesos de aseguramiento de la calidad orientados hacia la obtención de beneficios asociados al desarrollo académico y profesional dadas las exigencias que impone la sociedad actual.
- El sentido de pertenencia, la experiencia positiva, la revelación de resultados, la evidencia de mejoramiento y el desarrollo de una impronta institucional constituyen estímulos a potenciar en los estudiantes con el fin de lograr la integración de conceptos, conocimientos y acciones que faciliten la acción participativa y constructiva en torno aseguramiento de la calidad.
- La asertividad y la adecuada socialización de los diferentes fenómenos que implica el aseguramiento de la calidad por parte del cuerpo docente y el representante estudiantil hacia los otros miembros de la comunidad educativa, se considera un elemento fundamental para lograr una mayor adherencia y proactividad que garantice o por lo menos facilite la participación, gestión y acción por parte del colectivo en términos de mejoramiento institucional.

- El desarrollo de investigaciones alusivas a temas de aseguramiento de la calidad, gestión, administración y políticas en educación superior se hace vital en aras de la transformación de los modelos y esquemas tradicionales susceptibles de cambio y mejoramiento continuo en búsqueda de mayores y mejores estándares de calidad que aporten significativamente en la construcción social.

9. Conclusiones

- Las percepciones se construyen a partir de la consideración de cada uno de sus componentes: las sensaciones o estímulos que provienen del contexto y los estímulos del interior del individuo, basados en sus necesidades, motivaciones y experiencias previas. Si no existe un estímulo externo, no se formará una percepción, y por supuesto no se llegará a la acción/participación. Lo mismo sucede con la motivación, que resulta igualmente esencial para la adquisición de la experiencia previa y la conducta resultante. (Arellano, 2013).
- El 91% de los estudiantes del programa de medicina de la UMNG quienes cursan internado en el HUCSR, no reciben los estímulos externos (Socializaciones previas a los procesos, participación en los comités, encuestas, ponderación, calificación y socialización informes de autoevaluación, planes y acciones de mejoramiento implementadas) ni internos (Reconocimiento de las carencias o necesidades, motivación, experiencias previas, apreciación de profesores) suficientes para construir una percepción que los lleve a ser partícipes activos de los procesos de mejoramiento de la calidad del programa.
- En consideración a los estímulos que provienen del contexto externo, dentro de los cuales se constituyen: la recepción de información relacionada con los procesos de aseguramiento de la calidad; el conocimiento de los diferentes escenarios de participación, y la consideración por parte de la UMNG y el HUCSR de los aportes de los estudiantes, tan

solo uno de los internos declara haber recibido los insumos necesarios para participar activamente. Lo que se hace coherente con tan solo un 15% de participación registrada en el último proceso de autoevaluación con fines de la renovación de la acreditación del programa.

- En cuanto a los estímulos internos: necesidades, motivaciones y experiencias previas, la gran mayoría de los internos reconocen la existencia de espacios para la participación en los procesos de aseguramiento de la calidad del programa, junto con la percepción que sus sugerencias son tenidas en cuenta por la UMNG y el HUCSR. Contrario a esto, menos de la mitad declaran que reciben información por parte de sus profesores, lo que no aporta a la motivación para la participación activa. Lo mismo ocurre con las participaciones previas en este tipo de actividades de aseguramiento de la calidad.
- Los estudiantes conocen la existencia y la importancia de los procesos de aseguramiento de la calidad en su institución de educación superior y el escenarios de práctica HUCSR, así como la influencia de sus opiniones en las decisiones y acciones institucionales, sin embargo la participación es limitada por factores motivacionales, informativos y de disposición so pena de reconocer la influencia de los mismos en su futuro académico, laboral y profesional, dado el impacto social que esto representa.

Referencias Bibliográfica

Aiken, L. (2003). *Tests Psicológicos y Evaluación*. Mexico DF, Mexico: Pearson Education.

Akareem, H. H. (2012). Marketing of Higher Education. *Journal of Marketing of Higher Education*, 11-33.

Akareem, H. S. (2014). Determinants of education quality: what makes students' perception different? *Open Review of Educational Research*, 52-67.

ANSOAP. (2006). *Exploración de las percepciones sociales sobre la seguridad alimentaria en Cataluña*. Cataluña, España: Agencia Catalana de Seguridad Alimentaria.

Ardila, M. (2011). Calidad de la Educación Superior en Colombia, problema de compromiso colectivo. *Educación y desarrollo social*, 44-55.

Arellano, R. (2013). *Conducta del consumidor: estrategias y políticas aplicadas al marketing*. Madrid, España: Esic.

Banco Mundial . (2007). *Percepciones sobre los Planes Sociales en Argentina*. La Plata Argentina: Banco Mundial.

Barragán, R. (2003). *Guía para la ejecución y recolección de Proyectos de investigación*. La Paz, Bolivia: Programa para la Investigación Estratégica en Bolivia.

Beck, U. (2008). *Generation Global*. Barcelona España: Paidós Ibérica.

- Bermudez, M. (2007). *Evaluación de la Calidad de la Educación Superior y de la Investigación (IV Foro)*. Granada España: Fundación Empresa Universidad de Granada.
- BID OCDE. (2012). *La educación superior en Colombia*.
- Bogoya. (2011). Evaluación de la Calidad de la Educación Superior y valor académico Agregado. *Serie Educación Universidad Nacional*, 41 - 64.
- Bogoya, D. (17 de Febrero de 2006). *Página Web Daniel Bogoya*. Obtenido de Daniel Bogoya:
<https://sites.google.com/a/unal.edu.co/danielbogoya/>
- Bonilla, E. (2005). *Más allá del Dilema de los Métodos*. Bogotá, Colombia: Grupos Editorial Norma. Ediciones Uniandes.
- Buendía-Espinosa, A. (2007). El Concepto de Calidad: una construcción en la Educación Superior. *Reencuentro*, 28-34.
- Capriotti, P. (2013). *Planificación estratégica de la imagen corporativa*. Málaga, España: Ed. Ariel. IIRP- Instituto de Investigaciones en Relaciones Públicas.
- Capritti, P. (s.f.). *Razón y Palabra. Relaciones Públicas*. Obtenido de De la imagen a la reputación. Análisis de similitudes y diferencias:
<http://www.razonypalabra.org.mx/Articulo%2013%20CAPRIOTTI%20Imagen%20y%20ReputacionR&P.pdf>
- Cárcamo, H. (2005). Hermeneútica y Análisis Cualitativo. *Cinta Moebio*, 23, 204 -216.
- Castillo, M. (2004). *Guía para la Formulación de Proyectos de Investigación*. Bogotá, Colombia: Alma Mater Magisterio.

- Cathalifaud, A. (1998). Recursos para la investigación Sistémico / constructivista. *Cinta Moebbio*, 31 -39.
- CESU - Consejo Nacional de Educación Superior . (2013). *Acuerdo por lo Superior 2034. Propuesta de Política Pública para la Excelencia de la Educación Superior en Colombia en el Escenario de la Paz*. Bogotá, Colombia: Mineducación.
- Chua, C. (2004). Perception of Quality in Higher Education. *Proceedings of the Australian Universities Quality Forum 2004*. Toronto.
- CNA - Consejo Nacional de Acreditación. (2006). *Lineamientos para la Acreditación Institucional*. Bogotá: MEN.
- CNA - Consejo Nacional de Acreditación. (2013). *Lineamientos para la Acreditación de Programas de pregrado*. Bogotá: MEN.
- CNA. (2017). *www.cna.gov.co*. Obtenido de La calidad en la Acreditación Institucional: <https://www.cna.gov.co/1741/article-190811.html>
- CNA. (2017). *www.cna.gov.co*. Obtenido de ¿Qué significa la calidad en la Educación Superior?: <https://www.cna.gov.co/1741/article-187264.html>
- CNA Consejo Nacional de Acreditación. (2014). *Lineamismtos para la Acrreditación Institucional*. Bogotá: MEN.
- Colmenero, R. (2003). Prácticas docentes y percepciones discentes en la implementación de la metodología ECTS en la titulación de Grado de Maestro en Educación Infanti. *Profesorado. Revista de Currículum y Formación de Profesorado*, 201 - 222.

Colombia. (1982). *Ley 30 de 1982*. Bogotá: Colombia.

Colombia. (1991). *Constitución Política*. Bogotá: Colombia.

Colombia. (1993). *Ley 100*. Bogotá: Minprotección.

Colombia. (2003). *Decreto 2230*. Bogotá: Colombia.

Colombia. (2008). *Ley 1188 del 25 de abril*. Bogotá: Colombia.

Colombia. (2010). *Decreto 1295*. Bogotá: MEN.

Colombia. (2015). *Decreto 1075*.

Comunicación, imagen y opinión pública. (2001). *Percepciones sociales hacia las personas mayores*. Imserso.

Corral, A. (2015). ¿Qué es el análisis documental? *Gestión de la Información*: <https://archivisticafacil.wordpress.com/2015/03/02/que-es-el-analisis-documental/>.

Cruces, G. (2007). *Percepciones sobre los planes sociales en Argentina*. Buenos Aires, Argentina: Banco Mundial.

D., B. (2011). Evaluación de la Calidad de la Educación Superior y valor académico Agregado. *Serie Educación*, 41 - 64.

DePablos, J. (2005). El Espacio Europeo de Educación Superior y las Tecnologías de la Información y la Comunicación. Percepciones y Demandas del Profesorado. *Revista de Educación*, 99 - 124.

- Dulzaides, M. (2004). Análisis documental y de información: dos componentes de un mismo proceso. *ACIMED*.
- Duque, E. (2012). Medición de la Percepción de la Calidad del servicio de Educación por parte de los Estudiantes de la UPTC Duitama. *Criterio Libre*, 159 - 192.
- Facultad de Medicina y Ciencias de la Salud, UMNG. (2014). *Informe de autoevaluación con fines de Reacreditación Programa de Medicina*. Bogotá, Colombia: UMNG.
- Garbanzo. (2007). Factores asociados al Rendimiento Académico en Estudiantes universitarios, una Reflexión desde la Calidad de la Educación Superior Pública. *Revista Educación* , 43-63.
- Garbanzo, G. (2007). Calidad y equidad de la educación superior pública. Aspectos por considerar en su interpretación. *Educación*, 31 (2), 11-27.
- Garbanzo, G. (2007). Factores asociados al Rendimiento Académico en Estudiantes universitarios, una Reflexión desde la Calidad de la Educación Superior Pública. *Revista Educación* , 43-63.
- García, N. (1998). *Manual de dificultades de aprendizaje. Lenguaje, lectoe escritura y matemáticas*. Madrid: Narcea.
- Gibson, J. (1974). *La percepción del mundo visual*. Buenos Aires, Argentina: Miro.
- Gilli, J. J. (2015). Calidad de la educación superior: percepciones de los estudiantes universitarios argentinos. *Revista GUAL*, 101 - 116.

- Gonzalez, L. E. (2008). Calidad en la Educación. *Calidad en la Educación. Una publicación del Consejo <superior de Educación, 247-276.*
- Grasso, L. (2006). *Encuestas. Elementos para su diseño y análisis.* Cordoba, Argentina: Encuentro Grupo Editor.
- Greene, J. (2007). *Mixed Methods in Social Inquiry.* USA: John Wiley& Sons .
- Habermas, J. (1988). *La lógica de las ciencias sociales.* España: Tecnos.
- Hamui.Sutton, A. (2012). La Técnica de Grupos Focales. *Metodología de la Investigación en Educación Médica, 55-60.*
- HernándezSampieri, R. (2010). *Metodología de la Investigación.* México: Mc Graw Hill.
- Hill, I. (2003). Students´ perception of quality in higher education. *Quality Assurance in Education, 11, 15-20.*
- Hinojo, F. (2009). Percepciones del alumnado sobre el blended learning en la Universidad. *Revista Científica de Educomunicación, 165-174.*
- Ibarra, E. (2009). Impacto de la Evaluación en la Educación Superior Mexicana: Valoración y Debates. . *Revista de la Educación Superior, 173 - 182.*
- Ibarra, E. (2009). Presentación del libro: Impacto de la Evaluación en la Educación Superior Mexicana: Valoración y Debates. *Revista de la Educación Superior, 173 - 182.*
- Licha, I. (1996). *La Erosión del "Ethos".* Mexico: UDAL .

- Lizarraga, A. (2009). VIH/SIDA: Percepciones sociales en estudiantes. *Universidad de Occidente Sinaloa México*.
- Lizarraga, A. (2009). VIH/SIDA: Percepciones sociales en estudiantes. *Universidad de Occidente Sinaloa México*, 1-13.
- López, F. (2006). *Escenarios mundiales de la educación superior: análisis global y estudio de casos (1a ed.)*. Buenos Aires, Argentina: Consejo Latinoamericano de Ciencias Sociales.
- López, H. (2001). *INVESTIGACIÓN CUALITATIVA Y PARTICIPATIVA- UN ENFOQUE HISTÓRICO-HERMENÉUTICO Y CRÍTICO-SOCIAL EN PSICOLOGÍA Y EDUCACIÓN AMBIENTAL*. Medellín, Colombia: Pontificia Universidad Bolivariana.
- Margalef, J. (1987). *Percepción, desarrollo cognitivo y artes visuales*. Barcelona, España: Anthropos.
- María, V. L. (1994). Sobre el Concepto de Percepción. *ALTERIDADES*, 48 - 53.
- Matas, A. (2018). Diseño del formato de escalas tipo Likert: un estado de la cuestión. *Revista Electrónica de Investigación*, 20, 38-47. Obtenido de Revista Electrónica de Investigación: <https://doi.org/10.24320/redie.2018.20.1.1347>
- Mejía. (2013). *Sistema de aseguramiento de la calidad, una tarea pendiente*. Manizalez: Tercera Piedra despues del sol.
- Mejía, D. (27 de Octubre de 2012). Sistema de Aseguramiento de la Calidad para la Educación Superior: Una Tarea Pendiente. *El Espectador*.

MEN - Ministerio de Educación Nacional. (2014). *Proceso de Caracterización de los Modelos de Aseguramiento o Gestión de la Calidad en los Diferentes Niveles del Sistema Educativo Colombiano: Rutas para su Integración o Articulación Volúmenes I, II y III*. Bogotá Colombia: Universidad Nacional de Colombia.

MEN. (2008). *Ley 1188 del 25 de Abril* . Colombia.

MEN. (2010). *Educación de Calidad. El camino a la prosperidad*. Bogotá: Colombia.

MEN. (2011). El porqué de una Reforma. *Boletín Informativo de Educación Superior*, MEN.

MEN. (2013). *Sistema de Aseguramiento de la Calidad en la Educación Superior*. Obtenido de <http://www.mineduacion.gov.co/sistemasdeinformacion/1735/article-227110.html>

MEN. (2015). *Decreto 1075 de mayo* . Bogota, Colombia: Men.

MEN. (16 de Febrero de 2016). *Sistema de Aseguramiento de la Calidad*. Recuperado el Septiembre de 2016, de <http://www.mineduacion.gov.co/1759/w3-article-235585.html>

MEN. (2018). *Decreto 1280 de 2018*. Bogotá, Colombia: MINEDUCACIÓN.

Méndez, R. (2007). *Las actitudes de los estudiantes hacia la universidad como indicador de calidad*. Santiago de Compostela: Universidad Santiago de Compostela.

Mollo, G. (2015). La Calidad en la educación superior: ¿Qué perciben los actores involucrados? Conclusiones de un análisis comparado. *La calidad de la Educación*, 1- 23.

Monje, C. (2011). *Metodología de la Investigación Cualitativa*. Neiva, Huila: Universidad Surcolombiana.

- Morales, P. (2006). *Medición de actitudes en psicología y educación. Construcción de escalas y problemas metodológicos*. Madrid, España: Comillas.
- Newton, J. (29 de Junio de 1998). Recuperado el Abril de 2015, de Feeding the beast or improving quality? Academic's perceptions of quality assurance and quality monitoring. Quality in higher education.: <http://www.leeds.ac.uk>
- Observatorio de Personas Mayores IMSERSO. (2006). Percepciones sociales hacia las Personas Mayores. *Comunicación e Ciudadanía*.
- OCDE. (2018). *Revisión de la Políticas Nacionales de Educación: La Educación en Colombia*. Bogota, Colombia: Ministerio de Educación Nacional.
- OCDE Radinger, T., et al. (2018). *OECD Reviews of School Resources: Colombia 2018, OECD Reviews of School Resources*,. OECD Publishing, Paris, <https://doi.org/10.1787/9789264303751-en>.: OCDE.
- Palacios, A. (2000). *Métodos de investigación cualitativa. El Enfoque Hermeneúico de la Interpretación*. México: Asociación Psicoanalítica Mexicana.
- Pons, J. (2005). El Espacio Europeo de Educación Superior y las Tecnologías de la Información y la Comunicación. Percepciones y Demandas del Profesorado. *Revista de Educación*, 99 - 124.
- Reales, J. (1997). Percepción: ¿Proceso directo o mediado? *Revista de Psicología General y Aplicada*, 173 - 183.

- Red de Académicos de Iberoamérica. (2013). *La acreditación de la educación superior en Iberoamérica, gestión de la calidad de los programas educativos. Tensiones, desencuentros, conflictos y resultados*. México DF, México: Laia Valles.
- Rivera, J. (2009). *Conducta del consumidor. Estrategias y tácticas aplicadas al marketing*. Madrid, España: ESIC.
- Rodriguez, G. (1996). *Metodología de la Investigación Cualitativa*. Málaga, España: Aljibe.
- RRPPnet . (2016). *Portal de Relaciones Públicas*. Obtenido de Identidad Corporativa: <http://www.rrppnet.com.ar/identidad.htm>
- Tünnerman, C. (2008). *La Educación Superior en América Latina y el Caribe: diez años después de la Conferencia Mundial de 1998*. Cali Colombia: Pontificia Universidad Javeriana .
- UMNG. (2009). *Sistema Institucional de Autoevaluación. Innovación y Calidad. Referentes conceptuales de autoevaluación y acreditación*. Bogota, Colombia: UMNG.
- UMNG. (2019). *Información Institucional*. Bogota, Colombia.
- Unesco. (1998). *Conferencia mundial sobre la educación superior: la educación superior en el siglo XXI. Visión y acción*. Obtenido de <http://unesdoc.unesco.org/images/0011/001163/116345s.pdf>
- Universidad de Los Andes. (2010). *Valoración de los procesos de Acreditación de Programas Académicos de Pregrado en Colombia*. Bogotá: Uniandes.
- Universidad Santo Tomás - Facultad de Psicología. (2007). *Cómo redactar informes de investigación en psicología y ciencias sociales*. Bogotá: Universidad Santo Tomás.

- UPN - Observatorio Bienestar Universitario. (2008). *Representaciones sociales y percepciones alrededor del Consumo de Sustancias Psicoactivas en la Universidad Pedagógica Nacional*. Bogotá - Colombia: Universidad Pedagógica Nacional.
- Valles, M. (1999). *Técnicas Cualitativas de Investigación Social. Reflexión Metodológica y Práctica Profesional*. Madrid, España: Síntesis.
- Vargas, L. (1994). Sobre el Concepto de Percepción. *ALTERIDADES*, 48 - 53.
- Vasquez-Navarrete, L. (2006). *Introducción a las Técnicas Cualitativas de Investigación aplicadas en Salud*. Barcelona, España: Cosorci Hospiatalari de Catalunya.
- Yvonne, H. (2003). Students' perceptions of quality in higher education. *Emerald Insight*, 15 - 20.
- Zapata, G. (2009). Impactos del Aseguramiento de la Calidad y Acreditación de la Educación Superior. Consideraciones y Proposiciones. *Calidad en la Educación*, 191 - 209.