



## EVALUACIÓN DE LA DOCENCIA-SERVICIO QUE SE PRESTA A LA COMUNIDAD A TRAVÉS DE LA ASIGNATURA CLÍNICA INTEGRAL COMUNITARIA DE LA FACULTAD DE ODONTOLÓGIA UNIVERSIDAD DE CARABOBO

(Trabajo presentado ante el Área de Estudios de Postgrado de la Universidad de Carabobo de Face, para optar al título de Magister en Gerencia Avanzada en Educación; 2008)

Autora: Laura Costanzo

Tutor: Carmen Omaira Pérez\*

### RESUMEN

La presente investigación tuvo como propósito Evaluar la Docencia-Servicio que se presta a la comunidad a través de la Asignatura Clínica Integral Comunitaria de la Facultad de Odontología-Universidad de Carabobo. Fue una investigación Evaluativa con Diseño de Campo. Las teorías que sustentaron la investigación fueron la Teoría del Aprendizaje de Piaget, la Motivación de Herzberg, el Liderazgo Situacional de Hersey y Blanchard, la Capacitación para el Trabajo de Meissner y la de las Competencias de Boyatzis. La población, estuvo conformada por ciento cincuenta Estudiantes del Quinto Año de la Facultad de Odontología-Universidad de Carabobo, veinte Profesores del Departamento de Salud Odontológica Comunitaria de la misma facultad y cien pacientes pertenecientes a las Comunidades vecinas al Dispensario “los Arales” y la Muestra, por veinticinco estudiantes, ocho docentes y treinta pacientes. La información, se recolectó con un Cuestionario Policotómico con tres opciones de respuesta, se determinó la Validez de Contenido, de Constructo y se sometió a revisión de tres expertos. La Confiabilidad se obtuvo con el Coeficiente Alfa de Cronbach. Los resultados reflejan gran parte de pacientes (50%) inconformes con el tiempo de espera, en menor proporción, con las condiciones de la infraestructura (13,34%) y equipos (40%) y con el trato del docente hacia los estudiantes (20%). En estudiantes y docentes hubo similitud en la auto evaluación

\* LAURA HELENA COSTANZO PASCUAL:lauracostanzo@gmail.com, Facultad de Odontología-Universidad de Carabobo, Valencia, Venezuela. Odontólogo, Facultad de Odontología-Universidad de Carabobo (2002). Magíster en Gerencia Avanzada en la Educación, Facultad de Ciencias de la Educación-Universidad de Carabobo (2008). Docente Ordinario Instructor de la Asignatura Clínica Integral Comunitaria. Facultad de Odontología-Universidad de Carabobo. Investigación Evaluativa con Diseño de Campo.

siendo el problema mas común las deficiencias en el dominio de contenidos (estudiantes 80% casi siempre, docentes 87,5% casi siempre, 12,5% nunca). En ambos se diagnosticaron fallas en las relaciones interpersonales (docentes 56% casi siempre. 4% nunca; estudiantes 50% casi siempre). Se concluyó que los usuarios están bastante satisfechos con el servicio, aunque manifiestan fallas en el tiempo de espera, condiciones de equipos e infraestructura y en el trato de docentes hacia estudiantes; la problemática principal son las relaciones interpersonales y las deficiencias en el manejo de contenidos. Se recomienda realizar actividades de nivelación, fomentar la capacitación continua de los docentes, motivarlos con incentivos, animar a ambos grupos para la aplicación de habilidades interpersonales y realizar gestiones para el mejoramiento de la infraestructura y renovación de los equipos.

**Línea de Investigación:** Procesos Gerenciales

**Área de Investigación:** Evaluación del Desempeño

**Palabras Clave:** Evaluación, Desempeño, Docencia-Servicio

## ABSTRACT

The following research had as objective to evaluate the teaching service lent to the community through the subject Clínica Integral Comunitaria of the Facultad de Odontología - Universidad de Carabobo. This was an evaluative – field investigation. The theories that supported this study were: The Learning Theory of Piaget, the Motivation Theory of Herzberg, the Situational Leadership Theory of Hersey and Blanchard, the Work Qualification of Meissner and the Skills Theory of Boyatzis. The population was formed by one hundred and fifty fifth year students of the Facultad de Odontología, twenty professors that work at the Department of Communitarian Dentist Health of the same University and one hundred patients of the community around “Los Arales” Health Center that were checked up during the students’ internship. The sample was represented by twenty-five students, eight professors, and thirty patients. The instruments were applied based on a questionnaire of three options; validated by judgment of experts,

validity of construct and content. To obtain the trustworthiness of it, the coefficient of Alpha of Cronbach was used. The results obtained show that a big portion of the patients (50%) are not happy with the waiting time before being treated. Also, they are not happy with the condition of the facilities (13.34%) and medical equipment (40%) as well as the relationship professor – student (20%). There were similarities in the self-evaluation of the students and professors; being the most common problem the lack of mastering the subject (students 80% almost always; teachers 87.5% almost always, and 12.5% never). In both cases it was diagnosed relationship flaws (professors 56% almost always, 4% never - students 50% almost always). The conclusions described that the patients are satisfied with the service though they complained about the waiting time, the condition of the equipments and facilities as well as the relationship professor – student. The main problem between the teacher and the student is their relationship and the lack of mastering the contents. It is recommended to carry out leveling activities for the teachers and students, to foment the continuous qualification of the staff, to motivate them through incentives, to animate both groups for the application of interpersonal abilities, and to look for the improvement of the facilities and renovation of the equipment.

**Line of Investigation:** Management Processes.

**Key words:** Evaluation, performance, teaching service.

**Research Area:** Performance Evaluation

## INTRODUCCIÓN

Evaluar la docencia-Servicio como modalidad de enseñanza de la Asignatura Clínica Integral Comunitaria de la Facultad de Odontología de la Universidad de Carabobo, no es una labor sencilla; trabajar en el contexto real en el cual ocurre el fenómeno de la salud, si bien es cierto que ofrece al estudiante la oportunidad de participar en una experiencia educativa, en la cual el aprendizaje es aplicable a la realidad, permitiéndole formarse una profunda visión acerca de la proyección de su praxis profesional; sin embargo, involucra variados

actores y por lo tanto, cotidianamente se presentan numerosas situaciones del entorno que pueden influir directa o indirectamente en el logro de los objetivos de la misma.

En ese orden de ideas, el funcionamiento de un servicio extramuros, involucra a estudiantes, docentes y personal en la dinámica social de las comunidades a las cuales se oferta el servicio. Es por ello interesante, conocer como se desempeñan los estudiantes y docentes en el trabajo comunitario, durante el cual, es necesario abandonar posturas rígidas y abrirse a un aprendizaje proveniente de la cultura popular y de las condiciones sociales de los individuos a los cuales se dirigen los programas de atención, lo cual favorece la formación integral del estudiante, brindándole herramientas para solventar las necesidades sanitarias reales de la sociedad venezolana.

Es importante señalar, que muchas veces la evaluación es mal interpretada, representado para el que es evaluado una fuente de angustia y resentimientos por cuanto se siente criticado o juzgado. La esencia de esta investigación no radica en emitir juicios a cerca del desempeño de los docentes y estudiantes, si no en la búsqueda del mejoramiento continuo para ofertar una educación de calidad, logrando la sensibilización de docentes y alumnos en relación a la compleja problemática sanitaria del país como proceso social, lo que se traduce en mejoras en el servicio prestado y por consiguiente se contribuye a elevar la calidad de vida de las comunidades. Para cambiar ésta percepción es necesario establecer canales de comunicación constante para lograr la aceptación por parte de las personas evaluadas y que éste proceso represente un incentivo para superar dificultades y corregir errores.

## **EL PROBLEMA**

La Asignatura Clínica Integral Comunitaria de la Facultad de Odontología de la Universidad de Carabobo, forma parte del pensusm de estudios del quinto año de la carrera y es impartida en servicios extramuros – como lo es el Dispensario “Los Arales”, ubicado en San Diego, Estado Carabobo-en la modalidad Docencia-Servicio. A través de esta Asignatura, los estudiantes realizan y aplican programas de salud general y bucal con enfoque preventivo-curativo a sectores asignados de las comunidades vecinas al dispensario. El trabajo final, consiste en la entrega del programa de salud con los

resultados logrados de la aplicación del mismo, que se traducen en mejoras en el nivel de salud de la comunidad estudiada.

En tal sentido, esta labor, que se ha venido realizado por más de veinte años, ha tenido un impacto significativo en los niveles de salud de la comunidad, pero durante el desarrollo de las pasantías en los últimos dos años, se ha observado, una disminución del número de pacientes citados que asisten al dispensario, es decir, los pacientes pertenecientes a la muestra de cada grupo de estudiantes no asisten masivamente a la consulta. Por otra parte, en el componente preventivo de promoción de la salud, los estudiantes, organizan actividades educativas relacionadas con salud bucal y general en sitios estratégicos de la comunidad, pero, constantemente manifiestan que la asistencia a dichas actividades está muy por debajo de sus expectativas.

En consecuencia, se ha observado en los estudiantes desmotivación con respecto al trabajo comunitario y al aprendizaje del contenido teórico de la Asignatura, expresando en muchas ocasiones, que no le ven la utilidad práctica a dichos contenidos. El manejo de los Indicadores de Salud Bucal para Caries Dental, Higiene Oral e Inflamación Gingival por parte de los estudiantes, es bastante deficiente, aún cuando este contenido forma parte de una asignatura llamada Salud Pública y Epidemiología, impartida en el tercer año de la carrera.

De igual manera, se evidencian debilidades en el dominio de la parte metodológica para la elaboración del anteproyecto y del programa de salud, contenidos que se abordan en el cuarto año de la carrera en la asignatura Administración General. Esta situación ocasiona pérdida de tiempo, ya que los profesores a cargo de las tutorías, se han visto en la obligación de preparar y dar clases a modo de repaso de dichos contenidos y, aún así se observan numerosas fallas, principalmente en los anteproyectos.

Por otra parte, en cuanto a las actividades educativas llevadas a cabo por los estudiantes, se observa, que tienen mucha dificultad en innovar estrategias para llevar la información de manera efectiva a las comunidades, limitándose en la mayoría de los casos a impartir charlas con poca o ninguna interacción de las personas a las cuales van dirigidas.

Así mismo, en cuanto al personal docente, llama la atención que algunos de ellos solo se dedican a la parte de práctica clínica de la asignatura, se decir, no van a la comunidad a supervisar actividades educativas, no imparten clases teóricas ni realizan tutorías de los trabajos. A pesar de pautarse reuniones semanales con todos los docentes, con el fin de evaluar a cada estudiante grupalmente y discutir la experiencias personales, muchos de ellos no asisten a dichas reuniones y a pesar de distribuirse en grupo el trabajo y las responsabilidades, en diversas ocasiones se han creado antagonismos que crean confusión y una percepción de desorganización en los estudiantes.

En cuanto a la infraestructura, cabe mencionar, que la asignatura Clínica Integral Comunitaria, contaba con dos Dispensarios, “Los Arales”, ubicado en San Diego y “Antonio Aude Sarquíz”, en la Vivienda rural de Bárbula, ambos en el Estado Carabobo y se dividía al grupo completo de estudiantes de cada pasantía (un aproximado de 35 alumnos) en la mitad, una para cada dispensario. Hace alrededor de un año, se clausuró el Dispensario Antonio Aude Sarquíz, por colapsar ante una serie de fallas estructurales que se venían arrastrando por muchos años y no fueron atendidas a tiempo, por lo cual, como medida de contingencia, para no perjudicar a los estudiantes, se tomó la decisión de llevar al grupo completo al Dispensario “los Arales”, situación que se mantiene hasta los actuales momentos.

En consecuencia, se observa hacinamiento, al haber doble carga de docentes, estudiantes, personal administrativo y obrero, en una infraestructura que no tiene la capacidad para tal número de personas. Por otra parte, la situación a generado que tengan que conformarse grupos mas numerosos para el trabajo, observándose que no todos asumen por igual la responsabilidad que implica hacer un programa de salud y trabajar para la comunidad. Para solventar este problema, se optó por hacer dos subgrupos por cada sector de la comunidad, de modo que la población de muestra es la mitad de lo normalmente abordado para cada grupo de estudiantes, compartiendo las actividades educativas de cada sector en común, sin embargo se sigue observando cierta ligereza en algunos alumnos.

Por todo lo anteriormente planteado, se presenta la necesidad de realizar una investigación, orientada a evaluar la Docencia-Servicio que se presta en la Facultad de Odontología de la Universidad de

Carabobo a través de la Asignatura Clínica Integral Comunitaria, por lo cual se plantean las siguientes interrogantes:

- ¿Cuál es el grado de satisfacción de los usuarios en relación al servicio que presta la Facultad de Odontología de la Universidad de Carabobo a través de la Asignatura Clínica Integral Comunitaria en el Dispensario Los Arales?
- ¿Cómo es el desempeño de docentes y estudiantes en la Asignatura Clínica Integral Comunitaria?
- ¿Cuál es el contraste entre el ser y el deber ser de la Asignatura Clínica Integral Comunitaria?

Dando respuesta a estas interrogantes, se podrán obtener resultados significativos en la evaluación de la Docencia-Servicio en la asignatura Clínica Integral Comunitaria.

## **OBJETIVOS**

### **Objetivo General**

Evaluar la Docencia-Servicio que se presta a la comunidad a través de la Asignatura Clínica Integral Comunitaria de la Facultad de Odontología-Universidad de Carabobo.

### **Objetivos Específicos**

1. Diagnosticar el grado de satisfacción de los usuarios en relación al servicio que presta la Facultad de Odontología de la Universidad de Carabobo a través de la Asignatura Clínica Integral Comunitaria.
2. Describir el desempeño de docentes y estudiantes en la Asignatura Clínica Integral Comunitaria.
3. Explicar el deber ser del docente y del estudiante en la Asignatura Clínica Integral Comunitaria.
4. Contrastar los resultados del diagnóstico realizado en la comunidad con el deber ser de la Asignatura.

## JUSTIFICACIÓN

En un momento histórico como en el que se encuentra actualmente Venezuela, en el cual se habla insaciablemente del poder de las comunidades organizadas, de la integración de las mismas en la planificación y ejecución de programas en pro de su mejoramiento, evaluar la Docencia-Servicio de la Universidad de Carabobo, específicamente en la Facultad de Odontología a través de la Asignatura Clínica Integral Comunitaria, es de gran relevancia para conocer a profundidad la labor que desempeñan estudiantes y docentes en la cotidianidad y descubrir, por su testimonio propio, la percepción y grado de satisfacción de la comunidad al respecto, con miras a realizar un sólido diagnóstico que sirva como referencia para futuros planes de mejoramiento de la Asignatura y de la Docencia-Servicio como cualidad fundamental de la Universidad de Carabobo.

En este sentido, son variadas las dificultades que se presentan al impartir una asignatura con las características de Clínica Integral Comunitaria: modalidad de pasantía, con solo nueve semanas para cada grupo de estudiantes, trabajo directo con la comunidad, ubicación geográfica un tanto complicada, por tratarse de sectores bastante necesitados, entre otras; por lo tanto, en la práctica diaria son numerosos los problemas por resolver. Con una evaluación meticulosa, se pueden conocer certeramente las causas de dicha problemática, con la finalidad de mejorar el enfoque empleado para solventarla.

Así pues, la evaluación es determinante para conocer el desempeño de los docentes. Esta será una herramienta para orientar el mejoramiento de ellos si es necesario; para verificar que estrategias están empleando para impartir el contenido teórico de la asignatura y de que forma realizan el acompañamiento de los estudiantes para el trabajo en las comunidades.

En tal sentido, existe una preocupación generalizada en los docentes de Clínica Integral Comunitaria, por la apatía mostrada por muchos estudiantes, de modo que, esta es una buena oportunidad para buscar las posibles causas de dicho problema, tomando en consideración que cada vez mas se hace necesario crear una sensibilidad y conciencia social en el alumnado, para que se conviertan en profesionales con

responsabilidad hacia las comunidades mas necesitadas y con un sentido de pertenencia que les motive a dedicar parte de su labor a las comunidades.

Así mismo, realizar la evaluación de la Docencia-Servicio de la asignatura Clínica Integral Comunitaria, se justifica porque proporcionará una base sólida para evaluar asignaturas similares tanto en la misma Facultad de Odontología, como en otras facultades de la Universidad de Carabobo, así como también en otras universidades públicas y privadas.

En consecuencia, se podrá diagnosticar la necesidad de ampliar las instalaciones del dispensario “Los Arales”, por lo tanto es imperante, la evaluación del trabajo realizado hasta los actuales momentos para conocer, las debilidades y fortalezas, oportunidades y amenazas y trabajar en función de ellas, para afrontar el nuevo reto de ampliar la cobertura del servicio en un futuro no muy lejano, para beneficiar un porcentaje más amplio de personas en la comunidad.

Por otra parte, desde el punto de vista científico, realizar la evaluación de la Docencia-Servicio, puede servir de base para abrir nuevas líneas de investigación científica, así como de antecedente para otros investigadores que persigan fines similares.

## **METODOLOGÍA**

Investigación Evaluativa, diseño de Campo. Población: Ciento cincuenta (150) Estudiantes del Quinto Año de la Facultad de Odontología, veinte (20) Profesores pertenecientes al Departamento de Salud Odontológica Comunitaria de la Facultad de Odontología de la Universidad de Carabobo y cien (100) pacientes pertenecientes a las Comunidades vecinas al Dispensario “los Arales” atendidos en un Trimestre o Pasantía. Muestra: constó de veinticinco (25) Estudiantes pertenecientes a un grupo de pasantía, ocho (08) Docentes y treinta (30) Pacientes. Técnica de Recolección de Datos: Encuesta, a través de tres Cuestionarios (estudiantes, docentes y comunidad) Policotómico, de preguntas cerradas.

## **RESULTADOS Y DISCUSIÓN**

A continuación se presentarán los resultados más relevantes de la investigación con su respectivo análisis y discusión.

**TABLA N° 1.** Dimensión: Satisfacción de los usuarios. Indicadores: Puntualidad en la atención. Cordialidad en el trato

ITEMES	COMUNIDAD					
	SIEMPRE		CASI SIEMPRE		NUNCA	
	F	%	F	%	F	%
1	15	50	11	36,66	4	13,34
2	28	93.33	2	6,67	0	0

Fuente: Costanzo (2007)

En los ítemes 1 y 2, en los cuales se consulta a los usuarios del Dispensario Los Arales en relación a si consideran adecuado el tiempo de espera para recibir la atención y si el trato que reciben de los estudiantes es cordial, respectivamente, respondieron, en el ítem número 1 un 50 por ciento siempre, un 36,66 por ciento casi siempre y un 13,34 por ciento nunca. Así mismo, en el ítem número 2, un 93,33 por ciento de la comunidad de usuarios, respondió siempre, un 6,67 por ciento casi siempre y un 0 por ciento nunca.

De esta manera, se observa que existe un porcentaje considerable de pacientes inconformes con el tiempo de espera previo al tratamiento; por lo tanto es necesario, fomentar y reforzar la puntualidad como valor, tanto en docentes como estudiantes, lo cual refleja orden en el sitio de trabajo y respeto hacia las demás personas. (Romero, 2007).

Por otra parte, la mayoría de los pacientes están conformes con el trato que se les brinda, cubriendo de esta manera sus expectativas, lo cual se traduce en un alto grado de satisfacción en relación al servicio prestado. (Andía, Pineda, Sottec y otros, 2002)

**TABLA N° 2.** Dimensión: Desempeño de los docentes. Indicadores: Experiencia. Nivel de estudios. Estrategias de enseñanza

ITEMES	ESTUDIANTES					
	SIEMPRE		CASI SIEMPRE		NUNCA	
	F	%	F	%	F	%
1	17	68	8	32	0	0
2	17	68	8	32	0	0
3	11	44	13	52	1	4

Fuente: Costanzo (2007)

En los ítemes 1, 2 y 3 del cuestionario dirigido a los estudiantes, en los cuales se les consulta su opinión sobre el desempeño docente en cuanto a experiencia, nivel de estudios y estrategias de enseñanza respectivamente, se observó que, en los ítemes número 1 y 2, 68 por ciento respondieron siempre, 32 por ciento casi siempre y 0 por ciento nunca. En base a éstos resultados se puede afirmar, que a pesar de que la mayoría de los estudiantes percibe de los docentes experiencia en el área y un nivel de estudios adecuado, existe un porcentaje considerable de ellos que no lo aprecia de esa forma en todos los docentes; por ésta razón se hace necesario evaluar de manera mas detallada el desempeño de los docentes e incentivarlos a prepararse continuamente y de esa forma llevarlos lo mas cerca posible al perfil ideal del docente, lo cual eleva la calidad educativa. (Montenegro, 2003).

En el mismo orden de ideas, en el ítem número 3, 44 por ciento de los estudiantes contestaron siempre, 52 por ciento casi siempre y 4 por ciento nunca; de esta manera se evidencia que la mayoría de los alumnos coinciden en la opinión de que no siempre y en unos pocos casos nunca, los profesores emplean estrategias variadas de enseñanza-aprendizaje; por ésta razón, es necesario motivar a los docentes y proporcionarles herramientas para la capacitación continúa, para facilitar al estudiante el aprendizaje.

**TABLA N° 3.** Dimensión: Desempeño de los docentes. Indicadores: Dominio de contenidos. Habilidades en el manejo de comunidades. Relación con los estudiantes.

ITEMES	ESTUDIANTES					
	SIEMPRE		CASI SIEMPRE		NUNCA	
	F	%	F	%	F	%
4	17	68	8	32	0	0
5	10	40	14	56	1	4
6	14	56	10	40	1	4

Fuente: Costanzo (2007)

En los ítemes 4, 5 y 6, en los cuales se consulta a los estudiantes acerca del dominio de contenidos por parte de los docentes, habilidades en el manejo de comunidades y relación con los estudiantes, en el

ítem número 4 el 68 por ciento respondió siempre; 32 por ciento casi siempre y 0 por ciento nunca, lo cual deja en evidencia que la mayoría de los estudiantes, piensa que los docentes poseen un dominio de los conocimientos necesarios para impartir la asignatura; sin embargo existe un porcentaje considerable, que no está de acuerdo del todo, por lo tanto, debe evaluarse el perfil de los docentes que se encuentran en la asignatura.

Por otra parte, en el ítem número 5, 40 por ciento respondió siempre, 56 por ciento casi siempre y 4 por ciento nunca; lo cual llama la atención puesto que por ser Clínica Integral Comunitaria una asignatura con un profundo enfoque social, los docentes que en ella laboran deben poseer cualidades especiales para trabajar con las comunidades, cuestión fundamental para obtener los resultados deseados al aplicar los programas de salud; se hace necesario revisar el desempeño de los docentes para garantizar del logro de los objetivos de la asignatura. (Montenegro, 2003)

Además, en el ítem número 6, 56 por ciento respondió siempre, 40 por ciento casi siempre y 4 por ciento nunca; aunque el mayor porcentaje de estudiantes opinan que los docentes se relacionan adecuadamente con ellos, así como con otros docentes, personal obrero y administrativo y la comunidad, existe un porcentaje considerable de alumnos de no está de acuerdo, por lo cual sería interesante evaluar el clima organizacional, cuestión fundamental para que las actividades se desarrollen de la mejor manera posible.

**TABLANº 4.** Dimensión: El deber ser de los estudiantes. Indicadores: Cumplimiento de horarios. Dominio de contenidos prácticos y teóricos. Disposición para el trabajo

ITEMES	ESTUDIANTES					
	SIEMPRE		CASI SIEMPRE		NUNCA	
	F	%	F	%	F	%
7	16	64	9	36	0	0
8	5	20	20	80	0	0
9	21	84	4	16	0	0

Fuente: Costanzo (2007)

En los ítemes 7, 8 y 9, relacionados con el cumplimiento de horarios, dominio de contenidos prácticos y teóricos y disposición para el trabajo de los estudiantes, se observó que en el ítem número 7, un 64 por ciento de ellos respondieron siempre, 36 por ciento casi siempre y 0 por ciento nunca, es decir la mayoría cumple a cabalidad sus horarios preestablecidos de clase. En el ítem número 8, 20 por ciento respondieron siempre, 80 por ciento casi siempre y 0 por ciento nunca; éstos resultados son de sumo interés, ya que el dominio de los contenidos prácticos y teóricos de años anteriores y actuales, es esencial para el alumno que cursa la asignatura Clínica Integral Comunitaria, en la cual se engranan todos los conocimientos para el abordaje integral del paciente; por lo tanto se debe impulsar al alumno a prepararse para superar las dificultades o fallas que pueda presentar, así como analizar los resultados obtenidos luego de la prueba diagnóstica que se realiza el primer día de clases a cada grupo.

Así mismo, en el ítem número 9, 84 por ciento respondieron siempre, 16 por ciento casi siempre y 0 por ciento nunca, demostrándose el sentido de responsabilidad y la motivación de la mayoría de los estudiantes hacia el cumplimiento de los objetivos de la asignatura.

**TABLANº 5.** Dimensión: El deber ser de los estudiantes. Indicadores: Relación alumno-docente. Relación alumno-alumno. Relación alumno-comunidad.

ITEMES	ESTUDIANTES					
	SIEMPRE		CASI SIEMPRE		NUNCA	
	F	%	F	%	F	%
10	20	80	5	20	0	0
11	21	84	4	16	0	0
12	22	88	3	12	0	0

Fuente: Costanzo (2007)

En los ítemes 10, 11 y 12, en los cuales se consulta a lo estudiantes acerca de la relación alumno-docente, relación alumno-alumno y relación alumno-comunidad, respondieron en el ítem número 10, en un 80 por ciento, siempre, un 20 por ciento casi siempre y un 0 por ciento nunca: En el ítem número 11, 84 por ciento siempre, 16 por ciento casi siempre y 0 por ciento nunca. Finalmente en el ítem

número 12, respondieron en un 88 por ciento siempre, 12 por ciento casi siempre y 0 por ciento nunca.

Así, se evidencia que la mayoría de los alumnos coincide en que sus relaciones interpersonales con los docentes, compañeros de clase y la comunidad son favorables; a pesar de ello cabe mencionar la existencia de un grupo de ellos que opina diferente, de allí la necesidad de impartirse temas que ayuden a los estudiantes a comprender la importancia de las relaciones humanas, así como aplicar el modelamiento tan necesario en este sentido.

**TABLANº 6.** Dimensión: Desempeño de los estudiantes. Indicadores: Valores. Dominio de conocimientos prácticos y teóricos anteriores. Cumplimiento de asignaciones.

ITEMES	DOCENTES					
	SIEMPRE		CASI SIEMPRE		NUNCA	
	F	%	F	%	F	%
1	2	25	6	75	0	0
2	0	0	7	87,5	1	12,5
3	1	12,5	7	87,5	0	0

Fuente: Costanzo (2007)

En los ítems 1, 2 y 3 del cuestionario dirigido a los docentes de la asignatura Clínica Integral Comunitaria, referidos a valores, dominio de conocimientos prácticos y teóricos anteriores y cumplimiento de asignaciones, por parte de los estudiantes, en el ítem número 1 un 25 por ciento de los docentes, respondió siempre; un 75% de ello casi siempre y un 0 por ciento nunca. En el ítem número 2, no hubo ningún docente que respondiera siempre; 87,5 por ciento respondieron casi siempre y 12,5 por ciento, nunca. En el ítem número 3, 12,5 por ciento siempre, 87,5 por ciento casi siempre y 0 por ciento nunca.

Dichos resultados ponen en manifiesto, la necesidad de reforzar y educar en valores, tan necesarios para el desempeño del estudiante en una asignatura con profundo enfoque social como lo es, Clínica Integral Comunitaria. Por otra parte, se deja en evidencia, que la mayoría de los estudiantes presentan numerosas fallas en cuanto al dominio de temas anteriores, por lo cual se requiere realizar

actividades de nivelación y evaluaciones frecuentes para inducirlos a repasar los contenidos previos y una mayor motivación para el cumplimiento de todas las asignaciones pautadas por el facilitador.

**TABLA N° 7.** Dimensión: El deber ser de los docentes. Indicadores: Cumplimiento de horarios. Dominio de contenidos. Disposición para el trabajo.

ITEMES	DOCENTES					
	SIEMPRE		CASI SIEMPRE		NUNCA	
	F	%	F	%	F	%
6	2	25	6	75	0	0
7	0	0	7	87,5	1	12,5
8	1	12,5	7	87,5	0	0

Fuente: Costanzo (2007)

En los ítems 6, 7 y 8, en los cuales se consulta a los docentes sobre su desempeño en cuanto a cumplimiento de horarios, dominio de contenidos y disposición para el trabajo, en el ítem número 6, 25 por ciento de ellos respondieron siempre, 75 por ciento casi siempre y 0 por ciento nunca; para el ítem número 7, 0 por ciento respondió siempre, 87,5 por ciento casi siempre y 12,5 por ciento nunca. En el ítem número 8, 12,5 por ciento, respondió siempre, 87,5 por ciento casi siempre y 0 por ciento, nunca. Esto deja en evidencia, la necesidad de realizar talleres o seminarios para capacitar continuamente a los docentes y nivelar a los recién contratados para trabajar al unísono; así mismo, es importante motivar constantemente, por medio de reconocimientos públicos, premios y dinámicas para que los docentes cumplan con sus labores de la mejor manera posible.

**TABLA N° 8.** Dimensión: El deber ser de los docentes .Indicadores: Relación docente-alumno. Relación docente-docente. Relación docente-comunidad.

ITEMES	DOCENTES					
	SIEMPRE		CASI SIEMPRE		NUNCA	
	F	%	F	%	F	%
9	6	75	2	25	0	0
10	6	75	2	25	0	0
11	7	87,5	1	12,5	0	0

Fuente: Costanzo (2007)

En los ítems 9, 10 y 11, se consulta a los docentes en cuanto a la relación docente-alumno, docente-docente y docente-comunidad. En este sentido, para los ítems número 9 y 10, 75 por ciento de ellos, respondieron siempre, 25 por ciento casi siempre y 0 por ciento nunca. En el ítem número 11, 87,5 por ciento respondieron siempre, 12,5 por ciento casi siempre y 0 por ciento nunca. Estos resultados reflejan que la mayoría de los docentes opinan que sus relaciones interpersonales son adecuadas; sin embargo no se deben descuidar al pequeño porcentaje que no siempre lo percibe de esa manera; se hace necesaria la comunicación constante y efectiva entre el equipo de trabajo para solventar fallas y exponer inquietudes y dificultades que puedan presentarse.

## CONCLUSIONES

Evaluar la Docencia- Servicio que se aplica en la Asignatura Clínica Integral Comunitaria de la Facultad de Odontología de la Universidad de Carabobo, ha significado una labor de gran interés para la investigadora, por cuanto se diagnosticaron situaciones en relación a docentes, alumnos y la comunidad beneficiaria de los programas de salud integral diseñados en ella, con lo cual se posee un panorama bien amplio sobre la problemática existente, con la finalidad de idear maneras de solventarla y así, ofrecer una educación y un servicio de calidad.

En este sentido, luego de analizar los resultados, se puede concluir:

-En relación al objetivo número 1, se diagnosticó que la Satisfacción de los pacientes, es bastante elevada; sin embargo, existen aspectos puntuales en los cuales varios pacientes manifestaron escasa satisfacción e incluso insatisfacción como lo son el tiempo de espera para recibir tratamiento (puntualidad en la atención), el trato del docente hacia los estudiantes y la comunidad, cierta inconformidad en cuanto a la higiene del dispensario, así como en las condiciones de la infraestructura y de los equipos; también, cierto porcentaje de personas inconformes en cuanto a calidad de tratamiento y tiempo de duración del mismo, así como por la impuntualidad en el inicio de actividades educativas, manifestando en algunas ocasiones, escasa creatividad en su realización. Estos datos son de suma relevancia al momento de realizar futuras investigaciones en relación a la calidad del servicio tal, como la realizada por Biardeau y Rojas (2005).

En cuanto al Desempeño de los Docentes, los estudiantes percibieron ciertas fallas en cuanto a la experiencia en el área, nivel de estudios y principalmente en la aplicación de estrategias innovadoras de enseñanza, así como en las habilidades para el manejo de las comunidades y relación con los estudiantes.

En ese mismo orden de ideas, los docentes opinan de su propio desempeño, que las fallas principales se reflejan en el dominio de los contenidos y la disposición para el trabajo. Este aspecto en particular, es de suma relevancia, porque son los docentes quienes deben garantizar que el proceso enseñanza-aprendizaje sea efectivo y al no poseer los conocimientos y la preparación adecuada, es imposible realizar esta labor correctamente.

También, la mayoría de ellos, opina que mantienen buenas relaciones con los estudiantes, otros docentes y la comunidad, contrastando con la opinión de los estudiantes al respecto.

Los estudiantes manifestaron poseer fallas, principalmente en el dominio de contenidos anteriores y actuales, la mayoría afirma que mantiene buenas relaciones con sus compañeros, docentes y comunidad.

Para los docentes, las principales fallas de los alumnos se relacionan con el dominio de contenidos teóricos y prácticos, lo cual está en concordancia con la opinión de los estudiantes al respecto. También, manifiestan observar deficiencias en los alumnos en el cumplimiento de las asignaciones pautadas, la disposición para el trabajo y las relaciones interpersonales con docentes, compañeros, comunidad y personal, esto último contrasta con la autoevaluación de los estudiantes.

En líneas generales, se puede afirmar que en el desempeño de los docentes, deben reforzarse los conocimientos relacionados al área, la aplicación de estrategias innovadoras de enseñanza, la capacitación continua y el dominio de habilidades interpersonales para su relación con otros docentes, alumnos, personal y la comunidad.

Así mismo, en relación al desempeño de los estudiantes, es necesario afianzar conocimientos prácticos y teóricos adquiridos a lo largo de la carrera y en la asignatura, promover una adecuada disposición para el trabajo y el cumplimiento de las tareas asignadas; además, requieren mejorar sus habilidades interpersonales para fomentar buenas relaciones con sus compañeros, docentes, personal y comunidad beneficiaria de los programas.

En este sentido, es realmente inquietante, el hecho de que los estudiantes arrastran numerosas fallas en los conocimientos y destrezas adquiridos en años anteriores, ya que, para cumplir con los objetivos de la signatura Clínica Integral Comunitaria, es necesario el dominio de dichos contenidos así como, los propios del programa de la asignatura. Los resultados de la presente investigación, constituyen un aporte científico que puede servir de base para realizar otros estudios y planes de acción dirigidos a mejorar el nivel del estudiante que llega al quinto año de la carrera.

Luego de diagnosticar la opinión de la comunidad, los resultados obtenidos llevan a confirmar, que el servicio prestado es ampliamente aceptado por ellos; sin embargo, existen fallas que deben corregirse, como el amplio tiempo de espera para recibir tratamiento y durante el mismo, el trato de los docentes hacia los pacientes y estudiantes, condiciones de la infraestructura y de los equipos, tomando en cuenta el hecho de que la calidad de un servicio de salud, implica no sólo la calidad en todos los procesos y el producto final sino también en la satisfacción de los usuarios (Miyahira, 2001).

En cuanto a los docentes y estudiantes, llama la atención el hecho de que ambos grupos observan en el otro, deficiencias en las relaciones interpersonales, mientras que, al autoevaluarse opinan que estas relaciones son adecuadas. Los docentes, coinciden en que uno de los principales problemas, es el pobre dominio por parte de los estudiantes de los contenidos anteriores y actuales que permiten el buen desempeño en la asignatura, así como el cumplimiento de las asignaciones y, al autoevaluarse expresaron tener fallas en el dominio de los contenidos prácticos y teóricos relacionados con la asignatura así como en la disposición para el trabajo. Por su parte, los estudiantes manifestaron, que los docentes poseen fallas en cuanto a estrategias de enseñanza, habilidades para el manejo de comunidades y en el nivel de estudios y en relación a su autoevaluación, coinciden con los docentes en la opinión de que presentan fallas en el dominio de contenidos.

Todo lo anterior, contrasta con el deber ser de la asignatura Clínica Integral Comunitaria, en la cual se requiere un estudiante sensible, respetuoso, honesto, responsable en el trabajo que interactúe en equipo, tolerante, persuasivo, comunicativo, con conocimientos previos de estudios de comunidades, estadística, epidemiología bucal, niveles de atención en salud y gestión de servicios de salud, así como un docente que propicie un ambiente de aprendizaje donde el estudiante interactúe con un modelo alternativo de práctica odontológica, desarrollando actitudes de carácter cooperativo y orientadas a educar para la vida, detectando las influencias negativas del medio a través de indicadores socio-epidemiológicos y mejorarlas mediante actividades que integren todos los niveles de prevención en salud.

En este sentido, la asignatura está orientada hacia la adopción de métodos de investigación-acción, donde el estudiante participa de una experiencia educativa, generadora de aprendizajes por proceso, en el marco de aprender haciendo, utilizando estrategias que desarrollan el pensamiento lógico, racional y crítico en el estudiante, para, posteriormente, a través de la síntesis y evaluación de los conceptos de la Odontología Sanitaria y General, valorar las condiciones sociales, económicas, epidemiológicas y demográficas dirigidas a mejorar la situación de salud de la comunidad, considerando la salud como un valor inherente al ser humano.

Es por ello, requerida, la corrección de toda esta problemática, para ajustarse al perfil del docente que se requiere, con la finalidad de formar estudiantes capaces de transformar la realidad sanitaria del país, que se conviertan en profesionales integrales con una amplia visión acerca de la proyección de su praxis, y de la responsabilidad que implica desempeñarse en el área de la salud.

En consecuencia, esta percepción, permitirá desarrollar una profunda sensibilidad social, lo cual, facilitará el desprendimiento de la concepción de la atención asistencialista, meramente curativa, sin interacción con la comunidad, que tantas consecuencias negativas a dejado a lo largo de los años en la calidad de vida de los venezolanos, adoptando en cambio, los principios de la Odontología Sanitaria y dando la importancia que merece la participación de las comunidades, para de esa manera, crear un impacto real sobre los niveles de salud de la población.

## RECOMENDACIONES

Tras diagnosticar la problemática de la Docencia-Servicio, como modalidad de la asignatura Clínica Integral Comunitaria, es necesario aplicar una serie de acciones encaminadas a su mejoramiento, tales como:

- Realizar talleres, seminarios o cualquier otra estrategia educativa para unificar criterios entre los docentes y ofrecer capacitación continua a todos ellos, así como nivelar a aquellos docentes noveles que no poseen experiencia en el área.
- Motivar a todos los docentes a la asistencia a las reuniones semanales con la finalidad de afianzar las relaciones interpersonales entre ellos. En dichas reuniones se pueden realizar actividades de sensibilización hacia los profesores para la comprensión de la importancia de practicar habilidades interpersonales con los alumnos, personal obrero y administrativo, colegas y la comunidad.
- Poner en práctica el uso de Incentivos entre los docentes (Ministerio de la Protección Social de Colombia/Organización

Panamericana de la Salud, 2004), para fomentar la sana competencia y la capacitación continua, así como la aplicación de estrategias innovadoras para la enseñanza. Tales incentivos podrían consistir en reconocimientos públicos y privados, verbales o escritos a través de carteleras, actos de premiaciones, cartas, entre otros.

- Antes de iniciar cada pasantía, brindar talleres a los estudiantes, para explicarles la importancia que se da en la asignatura a la evaluación cualitativa, así como proporcionarles bases teóricas y prácticas para la aplicación de habilidades interpersonales tanto para su buen desempeño en la misma como para su formación integral como futuros egresados de la Facultad de Odontología de la universidad de Carabobo.
- Además de aplicar una prueba diagnóstica a cada grupo de pasantes, realizar, en base a las fallas halladas, bloques intensivos teóricos e incluso prácticos, para nivelar a los estudiantes y obtener de esa forma un mejor desempeño.
- Realizar seguimiento a las gestiones encaminadas al mejoramiento de la infraestructura del dispensario “Los Arales” y principalmente de las unidades y equipos odontológicos, bien sea para repararlos o que sean reemplazados en su totalidad.
- Llevar mejor control del tiempo empleado para la atención de cada paciente; para ello es necesario fomentar en el estudiante la planificación detallada de las actividades a realizar en los pacientes durante cada guardia clínica, de esta manera se optimizan los recursos logrando la eficiencia de los programas.
- Motivar a los estudiantes a optimizar su desempeño, a través de diversas técnicas como el Modelamiento, Reforzamiento positivo, Incentivos, entre otros.
- Evaluar el desempeño de cada docente de forma continua y permanente, con la finalidad de corregir fallas en su

- práctica profesional y viabilizar soluciones empleando una comunicación efectiva.
- Supervisar el cumplimiento de horarios del personal docente de manera permanente, ya que, por ser un área extramuros el ambiente en el cual se lleva a cabo la asignatura, muchas veces la impuntualidad y la inasistencia de los docentes pueden pasar desapercibidas.
  - Cumplir a cabalidad con los mecanismos de evaluación docente y en el caso de incurrir en fallas graves (tal como las reflejadas en el artículo 110 de la Ley de Universidades, en sus numerales 5, 6, 7 y 8), éstas deben ser reflejadas en dicha evaluación, con la finalidad de depurar y garantizar la eficiencia del personal.
  - Idear en conjunto, todos los docentes, estrategias efectivas para la enseñanza de los contenidos teóricos de la asignatura.
  - Realizar convenios interinstitucionales con entidades pertenecientes al Sistema Nacional de Salud, Barrio Adentro u otras, con la finalidad de distribuir algunos alumnos hacia dichos servicios y de esa manera, optimizar el espacio físico del dispensario Los Arales y extender el servicio hacia un mayor número de pacientes.

## BIBLIOGRAFÍA

- Andía C., Pineda A., Sottéc V., Santos J., Molina M. y Romero Z (2002). *Satisfacción del Usuario de los Servicios de Consulta Externa del Hospital I Espinar Abril 2002*. Situa [Revista en línea], año 10 N° 20. Consultado el 3 de Abril del 2007 en: [http://sisbib.unmsm.edu.pe/Bvrevistas/situa/2002\\_n20/satis\\_usuar.htm](http://sisbib.unmsm.edu.pe/Bvrevistas/situa/2002_n20/satis_usuar.htm)
- Biardeau, B., Rojas, U. (2005). *Evaluación de la Calidad de la Atención Odontológica en el Programa de Docencia-Servicio del Ambulatorio Los Arales*. Facultad de Odontología. Universidad de Carabobo. Trabajo de Ascenso. Facultad de Odontología. Universidad de Carabobo.

*Modelo de Evaluación de la Docencia-Servicio. Criterios Básicos de Calidad para Centros de Prácticas Formativas* (2004). Ministerio de la Protección Social de Colombia/Organización Panamericana de la Salud. Consultado el 10 de Noviembre de 2007 en: <http://www.minproteccionsocial.gov.co>

Montenegro, I. (2003). *Evaluación del Desempeño Docente. Fundamentos, modelos e instrumentos*. Bogotá: Cooperativa Editorial Magisterio.

Miyahira, J. (2001). *Calidad en los servicios de salud ¿Es posible?*. *Revista Medica Herediana*. Extraído el 3 de Abril del 2007 desde [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S1018-130X2001000300001&script=sci\\_arttext](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S1018-130X2001000300001&script=sci_arttext)

Ley de Universidades (1970, Septiembre 2). *Gaceta Oficial de la República de Venezuela*.

Romero, E. (2007). *16 Actitudes para el Éxito-La Puntualidad*. *Periodista Digital* [Revista en Línea]. Consultado el 24 de mayo de 2007 en <http://www.periodistadigital.com/>