

INVESTIGACIÓN

Satisfacción de los estudiantes en relación con la docencia y administración carrera de Enfermería Universidad de La Frontera

MÓNICA ILLESCA P.* y MIRTHA CABEZAS G.**

RESUMEN

Introducción: Por no tener una investigación sobre "satisfacción de los estudiantes" surgió la necesidad de realizar un estudio cualitativo, como forma testimonial de recoger las opiniones informales, que los alumnos de la Carrera de Enfermería expresaban como "disconformidad" por los servicios ofrecidos tanto en lo académico como en lo administrativo.

Por esto, se propuso indagar las inquietudes, expectativas y grado de satisfacción de los estudiantes, en el período septiembre a diciembre de 2002, planteándose ¿qué nivel de satisfacción expresan los estudiantes de la Carrera de Enfermería pertenecientes a la Universidad de La Frontera en relación a los servicios ofrecidos en las áreas académicas y administrativas?

Método: La información se obtuvo con una muestra no probabilística, intencionada de casos por criterio, en 52 estudiantes, a través de cuatro grupos focales.

Resultados: El análisis de datos, siguió un esquema progresivo de reducción de la información, donde en un primer nivel se encontraron 461 unidades de significado relevantes para el estudio, agrupados en 22 categorías emergentes, las que sirvieron de base en un segundo Nivel identificándose cinco núcleos temáticos o dominios cualitativos: "Profesionalización de la docencia", "Orientación de la formación profesional", "Participación estudiantil", "Relación teoría práctica" y "Socialización de la información".

Discusión: Los resultados, analizados desde una dimensión descriptiva, muestran apreciaciones, expresan disconformidad general en el área académica y en menor grado en lo administrativo, sin dejar de reconocer que el concepto "satisfacción" es un término multidimensional y que debido al tipo de investigación los hallazgos no se

pueden generalizar.

Resultados de este tipo de investigación generan controversias en la comunidad académica. Las opiniones de los estudiantes no dejan de ser fruto de sus percepciones, influenciadas por expectativas, necesidades y por diversos factores. Sin embargo, dichas percepciones ofrecen ideas que sirven como indicador de mejoramiento de gestión y fortalecimiento de la institución.

Palabras clave: satisfacción, enfermería, formación de pregrado, investigación cualitativa.

SUMMARY

Students Satisfaction in relation to teaching and administration, Infirmiry Career, University of La Frontera

Introduction: Not having research on "students satisfaction" generated the need to develop a qualitative study as a testimonial method to collect informal opinions that Infirmiry students expressed as "discontent" upon academic and administrative services offered.

It was proposed to investigate worries, expectations and degree of satisfaction of students in the period between September and December 2002, raising the question, what level of satisfaction is expressed by Infirmiry Career students belonging to University of La Frontera in relation to services offered in academic and administrative areas?

Methods: Information was obtained with a non probabilistic, deliberate sample of cases by criterion, in 52 students, through four focus groups.

Results: Data analysis followed a reduction of information scheme, where in a first level there were found 461 units of significance relevant to the study, grouped in 22 emergent categories, which served as a base in a second Level, identifying five

Facultad de Medicina, Departamento de Medicina Interna, Universidad de La Frontera.

* Enfermera, Profesora Asistente, Magister en Pedagogía y Gestión Universitaria.

** Químico Farmacéutico, Profesora Asociada, Diplomada en Pedagogía y Gestión Universitaria

thematic nucleus or qualitative domains: "Professionalization of teaching", "Professional formation orientation", "Students participation", "Theoretical practical relation" and "Socialization of information".

Results, analyzed from a descriptive dimension, show appreciations, express general discontent with the academic area and in a lesser extent in the administrative one, not forgetting that the concept "satisfaction" is a multidimensional term and that because of the

type of research findings cannot be generalized.

Conclusions: Results from this type of research generate controversies in academic community. Students opinions are the result of their perceptions, influenced by expectations, needs and different factors. However, those perceptions give ideas that serve as indicators of management improvement and institutional strengthening.

Key words: satisfaction, infirmary, pregraduate teaching, qualitative research.

INTRODUCCIÓN

En los últimos años, el estudio de la "satisfacción" en la sociedad se ha convertido en un instrumento de valor creciente, para el mejoramiento de productos, para la venta de servicios o para realizar investigación en el área. Las organizaciones deben aspirar a atraer y mantener clientes en forma sistemática, pues ellos constituyen la fuente indispensable que permiten la supervivencia y desarrollo consistente de la entidad.

El desarrollo alcanzado del término "satisfacción" en las instituciones educativas y la necesidad de evaluar la calidad de la docencia han hecho necesario asumir este concepto como uno de los indicadores de calidad en la prestación de los servicios. Confirmando esto, Laferriere¹, sostiene que la satisfacción del cliente constituye un indicador de calidad.

Sea cual fuere la idea de una institución de calidad, deben ser observables determinados productos: satisfacción de usuarios, empleados, impacto claramente positivo en la sociedad y resultados económicos para mejorar la organización de los servicios a proveer^{2,3}.

En el caso de la enseñanza superior, Ivancevich e Ivancevich⁴, afirman que se debe ver al estudiante como un consumidor a quién hay que servir. Por ello, constituyen una importante fuente de información para la evaluación continua de cualquier institución educativa. Los datos que aportan permiten inferir características claves del funcionamiento de ella determinando la medida en la que se alcanzan los fines preestablecidos.

Como fenómeno esencialmente humano, el grado de satisfacción, así como el de la calidad se resiste a un tratamiento estadístico. Esto no es casual, Zas⁵ establece que "la satisfacción es el resultado de un proceso que se inicia en el sujeto, y termina en él mismo, por lo que se hace referencia a un fenómeno esencialmente subjetivo desde su naturaleza hasta la propia medición e interpretación de su presencia o no".

Otros autores plantean que la "satisfacción" es

aquella sensación que el individuo experimenta al lograr restablecimiento del equilibrio entre una necesidad o grupo de necesidades y el objeto o los fines que las reducen. Es decir, la satisfacción, es la sensación de una motivación que busca sus objetivos⁶.

La satisfacción es siempre un concepto que se refiere a algo o alguien, que tiene que ver, a su vez con lo que se quiere, se espera, o se desea y está en relación a un cierto resultado.

Ratificando lo anterior Zas⁵ afirma que para lograr satisfacción, como algo sentido en un sujeto, debe haber al menos una intención en otro sujeto de realizar una acción determinada que provoque resultado, el cual será valorado como positivo o no.

Derivado de lo anterior, se deduce lo difícil que resulta satisfacer y sentirse satisfecho. En este sentido, al referirse a la satisfacción con los servicios ofrecidos, se debe tener presente la complejidad del concepto, debido a que está relacionado con una gran variedad de factores como son el estilo de vida, las experiencias previas, las expectativas de futuro, los valores del individuo y de la sociedad, por lo tanto es un fenómeno que viene determinado por los hábitos culturales de los diferentes grupos sociales.

La satisfacción supone una valoración subjetiva del éxito alcanzado a nivel organizacional. Se podría decir que corresponde a un indicador blando, con un marcado componente subjetivo, ya que está enfocado más hacia las percepciones y actitudes que hacia criterios concretos y objetivos.

Por ser la "satisfacción" un fenómeno que proviene de la persona, de su percepción, y de sus intereses y a pesar de presentar limitaciones en su investigación, ha demostrado ser un indicador para evaluar calidad. Con el objeto de interpretar este fenómeno y de validarlo como tal, se debe aplicar el debido rigor, de tal forma que permita evaluar los diferentes hallazgos de una manera científica, profesional y útil.

La Carrera de Enfermería, de la Universidad de La Frontera como una entidad al servicio de la so-

ciudad le corresponde responder a las necesidades de sus clientes, desarrollando servicios atractivos que aseguren, además, su posicionamiento a nivel país. Sin embargo, adolece de una evaluación sistemática de mejora continua de la calidad de la docencia que permita identificar y fortalecer las conexiones entre la satisfacción del estudiante con los servicios prestados como Institución de Educación Superior.

Se agrega a esto que, a través de conversaciones informales, por observaciones empíricas y el análisis de los programas de asignaturas, se ha evidenciado ciertas deficiencias y problemas, tanto en el ámbito académico como administrativo, que se relacionan directamente con el proceso enseñanza-aprendizaje.

Por estas dos últimas razones, surge el planteamiento del problema de investigación cuyo propósito es contribuir a mejorar la calidad de la docencia de la Facultad de Medicina formulándose como objetivo general conocer las inquietudes, expectativas y grado de satisfacción de los estudiantes de la Carrera de Enfermería.

En el periodo septiembre a diciembre de 2002, la pregunta a responder fue ¿qué nivel de satisfacción expresan los estudiantes de la Carrera de Enfermería pertenecientes a la Universidad de La Frontera en relación a los servicios ofrecidos en las áreas académicas y administrativas?

El grado de satisfacción de los estudiantes con el servicio recibido, estará representado en el resultado de su percepción sobre aspectos docentes, en los que no sólo juega un papel importante la función de los académicos, sino también otros factores relacionados con el objeto de estudio (estructura curricular, sistemas de comunicación, infraestructura física, pertinencia de las actividades extracurriculares), la programación docente de las asignaturas (Proceso enseñanza-aprendizaje, uso de los recursos y medios de apoyo a la docencia existente para el aprendizaje) y sobre aspectos no docentes tales como: extensión, Aspectos administrativos para facilitar el cumplimiento del Plan de Estudios, Servicios Generales, (Bienestar Estudiantil, Atención Médica, Atención Dental, Asistente Social), gestión administrativa – académica, entre otras.

Debido al fenómeno a estudiar, el cual pretende reconstruir las formas de sentir, pensar y actuar de las personas, como informantes, se adopta la metodología cualitativa. Diversos autores e investigadores presentan las aportaciones e importancia al momento de hacer este tipo de investigación⁷⁻¹². Al respecto Taylor y Bogdan¹³; plantean que la investigación cualitativa “produce datos descriptivos, utiliza las propias palabras de las personas “habladas o escritas”, se realiza en escenarios naturales y vistos desde la perspectiva holística, estudiando a las personas en su propio marco de refe-

rencia, en la más pura tradición humanística”.

En otras palabras, son investigaciones centradas en los sujetos, que adoptan la perspectiva del interior tomando el fenómeno a estudiar de una manera integral.

Sin invalidar otros análisis con relación al tema, en este estudio se considerará al estudiante como el núcleo central, quién tendrá requerimientos y frente a ellos, la organización deberá hacer esfuerzos para satisfacerlos.

MATERIAL Y MÉTODO

Se plantea una investigación cualitativa, con enfoque fenomenológico, a través de un estudio de casos, respaldado por la perspectiva hermenéutica.

Por ser la orientación general del estudio fenomenológica, no se puede hablar de objetividad en el sentido positivista, ya que está implícita la participación del sujeto en el conocimiento. En este enfoque el conocimiento es posible ya que es el resultado de la postura que asume el sujeto frente a la realidad en interacción con otros.

El investigador en este estudio, asume el rol de testigo y de instrumento a la vez: testigo por participar de la experiencia de los estudiantes de Enfermería, obteniendo los datos en el medio natural (lugar donde se desarrolla cotidianamente el fenómeno) e instrumento, porque constantemente debe preguntar y ponerse en el lugar de los participantes, para dar cuenta del fenómeno “satisfacción”, desde el punto de vista de sí mismo o “emic”. En otras términos, considerando de los educandos sus propias palabras orales o escritas y de su conducta no verbal como gestos, posturas, movimientos.

Por otra parte, es una exigencia para el sujeto investigador el tener presente que el pensamiento complejo aspira al conocimiento multidimensional, donde no se puede aislar el objeto de estudio de su contexto, de sus antecedentes y de su devenir. Esta complejidad no comprende solamente cantidades de unidades e interacciones que desafían las posibilidades de cálculo; sino que involucra, además, incertidumbres, indeterminaciones, fenómenos aleatorios, todos ellos relacionados al azar.

Para la presente investigación, el estudio de casos permite elaborar una visión holística y detallada del objeto de estudio, el cual se orienta a explorar el nivel de satisfacción que manifiestan los estudiantes de la Carrera de Enfermería, en relación a los servicios académicos y administrativos. En otras palabras; el estudio de la particularidad y de la complejidad de un caso singular, para llegar a comprender su actividad en circunstancias importantes.

El objeto de estudio son alumnos de Enfermería, quienes son individuos interdependientes, responsables, solidarios y participantes activos. A par-

tir de sus historias personales y colectivas proporcionan información válida con relación a la satisfacción y necesidades que tienen con respecto a los servicios ofrecidos por la institución.

La muestra seleccionada, de tipo no probabilística, intencionada de casos por criterios. Se conforma por un total de 52 sujetos, cuyo criterio de inclusión fue pertenecer al primer, segundo, tercer y cuarto año de la Carrera de Enfermería de la Facultad de Medicina de la Universidad de La Frontera y tener disponibilidad horaria para participar en la investigación, entre septiembre a diciembre de 2002.

Para recolectar la información se utiliza las siguientes técnicas: grupos focales (uno por cada curso), documental (análisis de registros), y análisis de contenido (revisión bibliografía especializada). A fin de cumplir con los objetivos se preparó una pauta de entrevista que consideró las siguientes preguntas:

Área Académica:

- ¿Qué les motivó a estudiar Enfermería en la Universidad de La Frontera?
- ¿Qué expectativas traían acerca de la carrera? ¿Les gustó lo que encontraron? ¿La Carrera cumplió con estas expectativas?
- ¿Ha cambiado algo con el paso de los años en la Carrera?, ¿Desde su ingreso hasta ahora ha cambiado o evolucionado la carrera?
- ¿Qué opinan de la malla curricular de la Carrera?
- Además de entregar conocimientos necesarios para ser Enfermero o Enfermera, ¿Qué otros Servicios les entrega la Carrera?
- ¿Se identifican con la Universidad? ¿Con la Facultad? ¿Con la Carrera?
- ¿Cuál es la relación entre los distintos estamentos de su Carrera? (Administrativos, docentes y estudiantes)
- ¿Cómo ven la calidad de los profesores que les hacen clases? ¿Qué cosas consideran ustedes para evaluar a sus profesores?
- ¿De uno a siete, cuál nota le pondrían a la calidad docente de su Carrera y por qué?

Área Administrativa:

- ¿Qué les parece el sistema administrativo de la Facultad de Medicina? ¿Qué aspectos les parecen positivos? ¿Cómo los favorece? ¿Qué aspectos les parecen negativos? ¿En qué los perjudica?
- ¿Qué les parece el sistema administrativo de su Carrera? ¿Qué cosas tiene de bueno, cómo los favorece? ¿Qué cosas tiene de malo, en qué los perjudica?
- ¿Cómo consideran que trabaja la Dirección de Carrera?
- ¿Qué beneficios les aporta la Universidad de La

Frontera, la Facultad de Medicina y la Carrera de Enfermería?

Sugerencias:

- ¿Qué cosas les gustaría cambiar?

Como procedimiento para el registro de la información se empleó: notas de campo (permiten captar la visión de realidad de cada uno de los investigadores, posibilitando incorporar en el registro la subjetividad de éstos, los detalles, los comentarios textuales, etc., como también la obtención de apuntes para recordar la observación realizada, de modo que facilite un posterior estudio y reflexión sobre el problema) y grabaciones magnetofónicas.

Al momento de iniciar las sesiones de los grupos focales, se realizó una presentación clara y sintética acerca de los reales alcances y principales objetivos de la investigación. Se planteó el compromiso de los investigadores en atención a mantener la confidencialidad de la información, la cual no sería discutida con personas ajenas al equipo, sin la autorización escrita por parte de los participantes. Es importante destacar que los sujetos investigados tuvieron libertad de elección para participar mediante la firma de un Consentimiento Informado.

Para el **análisis de datos** se siguió un proceso que en forma progresiva originó la reducción de la información concordante con las interrogantes del estudio a través de dos operaciones. Ambas corresponden a la dimensión descriptiva del análisis de datos:

- **Nivel 1:** Se inició una primera lectura de todas las transcripciones, lo que permitió tener una idea global del contenido de las mismas y conocer los temas nucleares en torno a los cuales se articulaba el discurso de los participantes. En una segunda lectura, se llevó a cabo la segmentación de los datos, para lo cual se utilizó el criterio de tema abordado, por tanto la segmentación y la codificación de las mismas se realizaron de modo simultáneo, dado que el criterio usado fue la pertenencia a un determinado concepto o tópico.

Una vez identificadas todas las unidades de significado que hacían alusión a una misma idea, se seleccionaron las que eran relevantes para los objetivos del estudio, descartando aquellas que no tenía ningún tipo de relación.

Las categorías se identificaron con código de tres y cuatro letras que, en general coincidían con las primeras letras de la idea a la que la categoría hacía referencia.

El proceso de construcción de categorías fue inductivo, abierto y generativo, utilizando como guía la pauta de entrevista y los objetivos de la investigación.

- **Nivel 2:** Se agruparon y estructuraron las cate-

gorías que emergieron en el Nivel 1. Posterior a un proceso Inter. categorías, en que se buscaron similitudes estructurales y elementos comunes de este análisis, se identificaron los núcleos temáticos o meta categorías en torno a los cuales se reagruparon todas las categorías.

Como una forma de asegurar que los resultados de la investigación no fueran el producto de una sola fuente o sesgo de los investigadores, y transformar el dato a una información de la realidad, la **validación** se realizó por triangulación de investigadores.

Para proceder a la triangulación de los datos, posterior a la transcripción de ellos, (escrita y grabaciones magnetofónicas), se entregó a académicos de la Facultad de Medicina, quienes en forma independiente analizaron la información obtenida de los cuatro grupos focales. A través del debate se analizaron los hallazgos, contrastándose los diferentes puntos de vista que tenían sobre la realidad los implicados.

Finalmente se elaboró el set de información definitivo, el cual refleja la coincidencia de los significados de todos los que participaron en este proceso.

RESULTADOS

Al final del proceso de análisis de los datos del Nivel 1, se encontraron 461 unidades de significado relevantes para el estudio, agrupados en 22 categorías emergentes, las que sirvieron de base en el Nivel 2, identificándose cinco núcleos temáticos o dominios cualitativos, los cuales responden a los objetivos planteados en el estudio.

A continuación, en cinco cuadros, se muestran las expresiones representativas de cada uno de los dominios, vertidas por los estudiantes (en cursiva).

Dominio 1: Profesionalización de la docencia

Especialización disciplinar

Expresan buen nivel, "avalado por títulos de post grado y años de experiencia"

Formación docente

Insuficiente: "en su mayoría no posee las herramientas ni las capacidades para ejercer la docencia"

Calificación

Mala programación "superposición en el calendario de pruebas"

Experiencia clínica

"Sensación de abandono por parte de supervisores", "personas arbitrarias que

ejercen autoridad", "relación lejana e impersonal", "las experiencias clínicas deben comenzar desde el primer año, son muy importantes, nos da seguridad para desempeño profesional"

Metodología de enseñanza

"Mejorar entrega de conocimientos a través de estrategias innovadoras y participativas", "innumerables trabajos grupales"

Recursos de apoyo

Biblioteca de Ciencias de la Salud: "espacio reducido", "libros insuficiente para cantidad de alumnos", "sistema burocrático, deficiente y preferencia para estudiantes de Medicina".

Salas de clases y laboratorios: "insuficiente en cantidad y distribución", "escaso mobiliario en salas", "irresponsables y con falta de compromiso de nosotros para la conservación de los implementos"

Distribución de recursos es catalogada como desequilibrada.

Dominio 2: Orientación de la formación profesional

Rol profesional

"No tener conocimientos certero de las funciones y acciones que realiza los enfermeros", "consideran prejuicios y desvalorización de profesión de acuerdo a creencias populares"

Exigencia académica

"No era tan simple ni tan fácil", "es más científica que técnica con modelos y teorías en su base", "campo laboral seguro", "estabilidad económica", "posibilidad de perfeccionamiento"

Valoración de la Carrera

Contentos. "Igualdad de condiciones con otras carreras del país", "Facultad de Medicina con cercanía al Hospital"

Dominio 3: Participación estudiantil

Relación de trabajo entre alumnos profesores y personal

"Es deficiente", "enfermeras enfatizan humanización hacia pacientes y no hacia nosotros"

Tratos y relaciones del alumnado*"Se sienten discriminados, muchas veces"***Carga horaria***"Sin tiempo para participar en actividades culturales, extensión comunitaria, talleres de crecimiento personal", "poca flexibilidad en estructura curricular", "largas horas de estudio", "mañanas intensas de labor en los servicios clínicos"***Dominio 4: Relación teoría práctica****Primer y segundo año***"Asignaturas básicas sin relación con rol profesional, sólo sirven para entorpecer avance curricular"***Tercer y cuarto año***"Mejor valoración de ciencias básicas", "necesidad de ramos en área humanista", "desconexión entre asignaturas de Ciencias Básicas y de especialidad"***Dominio 5: Socialización de la información**

- *Desconocimiento de funcionamiento de algunas instancias universitarias y nombre de autoridades.*
- *Falta difusión para dar a conocer hechos importantes por parte de la administración universitaria, sin embargo, conocen bien los beneficios estudiantiles.*
- *Nivel de compromiso de la Directora de Carrera es muy bien evaluado.*
- *Servicio de Salud insuficiente para requerimientos. La Facultad de Medicina debería tener su propia Sistema de atención para las urgencias médicas.*

DISCUSIÓN

Los estudios cualitativos difieren de las metodologías de corte cuantitativo o positivistas respecto a la secuenciación de los pasos o etapas del proceso investigador.

El utilizar este tipo de investigación nos permite aprender los esquemas conceptuales y significados que utilizan las personas que han participado para dar sentido a sus prácticas de enseñanza y aprendizaje. Aunque existe la conciencia que no se

debe generalizar, dado que corresponde a una muestra no probabilística, intencionada de casos por criterios, las opiniones aportan datos que pueden utilizarse sistemáticamente para mejorar la calidad de los servicios ofrecidos en la Institución³.

Teniendo presente que el concepto "satisfacción" es un término multidimensional que depende del momento vivido, los resultados de este estudio, analizados desde una dimensión descriptiva, muestran apreciaciones, que a juicio de los investigadores, expresan una disconformidad general en el área académica y en menor grado en lo administrativo.

Estas expresiones se podrían deber a la estructura del plan de estudio, al momento de la investigación, tradicional, centrado en el profesor, con excesiva carga horaria y escasos recursos instruccionales e infraestructura, ratificándose la motivación inicial de este trabajo.

Esta situación dimensionada por los estudiantes está siendo revertida, ya que la Carrera, a partir del año 2003, se sumó al Proyecto de Facultad de Innovación Curricular¹⁴, que incluye metodología educacional centrada en el estudiante, experiencias clínicas del primer año, actividades en grupos multiprofesionales, apoyada por formación docente que imparte la Oficina de Educación en Ciencias de la Salud y las correspondientes mejoras en recursos materiales e infraestructura física.

El trabajo multiprofesional, en grupos pequeños, durante los dos primeros años ha contribuido a disminuir la percepción de discriminación sentida por los alumnos de Enfermería.

Del análisis comparativo entre los dominios cualitativos en relación al porcentaje de categorías y unidades de significado, se observa que las opiniones de los estudiantes en relación al grado de satisfacción de la Carrera de Enfermería se relacionan directamente con las competencias profesionales del saber (aprender a aprender), del hacer (aprender haciendo, trabajo en equipo), saber estar (compromiso social) y aprender a aprender (creatividad).

No se puede dejar de mencionar que los resultados de este tipo de investigación conllevan a controversias entre docentes, alumnos y demás estamentos universitarios, por atribuirle al alumnado un componente significativo de carga emocional, que las opiniones no dejan de ser fruto de sus percepciones de la realidad, y que éstas, a su vez, se ven influenciadas por sus expectativas, sus necesidades y por una variedad de factores de contexto. A pesar de ello, el discurso de los entrevistados permite dar una primera aproximación para orientar medidas correctivas destinadas a mejorar la gestión y fortalecer la institución.

BIBLIOGRAFÍA

1. Laferrere R J. Client satisfaccion with House Health Care Nursing. *Community-Health-Nurse* 1993; 10: 67-76.
2. Periañez R. Satisfacción del estudiante. *Calidad Universitaria*. Sevilla: Atril, 1997.
3. Caminal J. La medida de la satisfacción: un instrumento de participación de la población en la mejora de los servicios sanitarios. *Revista Calidad Asistencial*, 2001.
4. Ivancevich D M, Ivancevich S H. TQM in the classroom. *Management Accounting*, 1992.
5. Zas B. La satisfacción como indicador de excelencia en la calidad de los servicios de salud, <http://psicologiacientifica.com>, Consultado en enero 2003.
6. Ardouin J, Bustos C, Gayó R, Jarpa M. (2000). Motivación y satisfacción laboral. <http://www.udec.cl/bustos/apsique/labo/motysatis.htm>.
7. Carr W, Kemmis S. Teoría Crítica de la Enseñanza. *La Investigación-Acción en la Formación del profesorado*. Barcelona: Martínez Roca. Capítulo 4, 1988.
8. Latorre A, Del Rincón D, Arnal J. Bases metodológicas de la investigación educativa. Primera Edición. Barcelona: Hurtado, 1996.
9. Pérez G. Investigación cualitativa. Retos e interrogantes. I Métodos. Madrid: La Muralla, 1998.
10. Pérez G. Investigación cualitativa. Retos e interrogantes. II Técnicas y análisis de datos. Madrid: La Muralla, 1998.
11. Elliot J. El cambio educativo desde la investigación-acción. Tercera edición. Madrid: Morata, 2000.
12. Maycut P, Morehouse R. Investigación cualitativa. Una guía práctica y filosófica. Primera Edición. Barcelona: Hurtado, 1999.
13. Taylor S, Bogdan R. Introducción a los métodos cualitativos de investigación. Barcelona: Paidós, 1996.
14. Proyecto Mecsup FRO0003. Innovación Curricular en la Facultad de Medicina, Universidad de La Frontera: herramienta clave para responder a demandas emergentes de la sociedad.