

Evaluación de la calidad percibida de un programa de formación continuada por la metodología SERVQUAL-FOR

Evaluation of the perceived quality of a continued training program using SERVQUAL-FOR methodology

José Ramón Mora Martínez. Escuela Nacional de Sanidad. Instituto de Salud Carlos III

RESUMEN

La formación continuada es un proceso de enseñanza y aprendizaje activo, al que tienen derecho y obligación los profesionales sanitarios. Esta destinada a actualizar y mejorar los conocimientos, habilidades y actitudes de dichos profesionales ante la evolución científica y tecnológica, así como las demandas y necesidades, tanto sociales como del propio sistema sanitario.

Objetivo: Evaluar el impacto en la calidad percibida del curso "Gestión de unidades clínicas y procesos en organizaciones de enfermería" mediante la metodología SERVQUAL-FOR.

Diseño: Estudio exploratorio, descriptivo y analítico, en el que después de planificar el citado curso y acreditarlo, se procederá a su implementación y análisis para comenzar a establecer un ciclo de mejora de la calidad docente.

Ámbito de estudio: El estudio se realizará con los participantes del curso citado (30), en colaboración con el departamento de Formación Continuada de un hospital universitario, de la Comunidad de Madrid.

Instrumentalización y determinaciones: La estructura del programa seguirá el manual de acreditación de actividades docentes de formación continuada de las profesiones sanitarias de la Comunidad de Madrid. Para conocer la calidad percibida por los asistentes, se utilizará la escala SERVQUAL-FOR. Las variables dependientes a estudiar son: accesibilidad, tangibilidad, fiabilidad, competencia, relación y pertinencia. También se hará un análisis de la eficiencia, tomando como referencia el resultado de la efectividad del programa y el coste estándar.

Análisis de los resultados: Los datos serán analizados según los siguientes indicadores: SERVQUAL crudo, importancia relativa de las expectativas, zona de tolerancia a la satisfacción y SERVQUAL ponderado

PALABRAS CLAVE: SERVQUAL, formación continuada, enfermería, calidad percibida

ABSTRACT

The health continued training program is a teaching and learning active process that is mandatory as well as a right for health professionals. Its objective is to improve and to update knowledge, skills and attitudes of these professionals according to scientific and technological advances as well as the needs and demands from society and health system.

Objective: To evaluate the perceived quality of the course "Clinical management of units and processes in nursing organisations" using SERVQUAL-FOR methodology.

Design: Exploratory, descriptive and analytic study

Study location: The study will be performed in collaboration with the Continued Training Department of an university hospital in Madrid, enrolling 30 individuals attending the course aforementioned.

Instrumentation and measurements: The training program will meet the Comunidad de Madrid accreditation criteria for continued educational activities in health professions. In order to know the perceived quality by the assistants, the SERVQUAL-FOR scale will be used. Endpoints: accessibility, tangibility, reliability, competition, relation and pertinence. An efficiency analysis will also be made according to the program effectiveness and the standard cost.

Variables: Crude SERVQUAL, relative importance of the expectations, zone of tolerance to weighted satisfaction and SERVQUAL

KEY WORDS: SERVQUAL, continued training, nursing, perceived quality

ANTECEDENTES Y ESTADO ACTUAL DEL TEMA

La **formación continuada** se puede definir como *la formación que un profesional sigue tras terminar su educación básica universitaria o de especialista, que está encaminada a actualizar, mantener y mejorar su competencia profesional y no conlleva la adquisición de un nuevo título de formación reglada* (1). La Ley de Ordenación de la Profesiones Sanitarias (LOPS) (2), define la formación continuada como *el proceso de enseñanza y aprendizaje activo y permanente al que tienen derecho y obligación los profesionales sanitarios, que se inicia al finalizar los estudios de pregrado o de especialización y que está destinado a actualizar y mejorar los conocimientos, habilidades y actitudes de los profesionales sanitarios ante la evolución científica y tecnológica y las demandas y necesidades, tanto sociales como del propio sistema sanitario*. La formación continuada se materializa en procesos formativos, que se dirigen a las organizaciones según el formato más adecuado para los objetivos de aprendizaje que éstas pretendan obtener. Apréciase que nos referimos a organizaciones, y no sólo a los individuos que las componen. El desarrollo de las capacidades de las personas en dichas organizaciones se denomina competencias profesionales. Las **competencias esenciales** de los profesionales sanitarios, que pueden afectarse mediante la formación continuada, podemos clasificarlas en: disciplinares (investigación y formación), tecnológicas y gestoras (3,4).

La nueva tendencia del Sistema Nacional de Salud, una vez completado el proceso de las transferencias sanitarias a las Comunidades Autónomas de la red INSALUD, es implantar un modelo que guíe la calidad total de los centros y servicios que lo componen. Para ello, se pondrán en marcha los mecanismos que posibiliten introducir a los profesionales en la **gestión clínica** (5). La gestión clínica tiene como objetivo desarrollar la comprensión de las perturbaciones y problemas de los procesos clínicos y organizativos, diseñando y ejecutando planes de acción para resolverlos (6).

La **gestión clínica enfermera** se considera la implantación de *un modelo de cuidados basado en la evidencia científica, orientado al cliente, que implica directamente al profesional de enfermería en la gestión y administración de los recursos que necesita en el desarrollo de su práctica asistencial, asumiendo la corresponsabilización y el riesgo que le toca en el logro de la eficiencia de los procesos clínicos* (7).

En este contexto, los centros deberán desplegar tácticas para permitir a sus profesionales la adquisición de conocimientos, habilidades y nuevas actitudes que les impliquen progresivamente en el seno de la gestión clínica. Una de esas tácticas consiste en promocionar la correspondiente formación en la **Gestión de unidades clínicas y procesos de la organización de enfermería**.

Para potenciar la competencia profesional orientada al desempeño del gestor clínico y/o responsable de procesos, la formación continuada estará focalizada hacia la integración del conocimiento con las habilidades directivas organizacionales y de toma de decisiones eficientes en escenarios de práctica profesional. Los agentes susceptibles de recibir dicha formación, en el caso de la enfermería, son los directivos y los profesionales con actitudes favorables a la innovación. Por consiguiente, estamos frente al paradigma de las organizaciones que aprenden, y donde la **gestión del conocimiento** es su meta-estrategia. La gestión del conocimiento consiste en generar ideas, métodos, modelos, teorías... (creatividad) para materializarlas en valor (innovación) a través de un "sistema de mejora" que será más virtuoso si la propia experiencia implica aprendizaje (4). Así, la gestión del conocimiento debe permitir capturar y aplicar cualquier fórmula de creatividad para impulsar la innovación. Para ello se precisa, en primer lugar de una referencia previamente determinada (los procesos representan la unidad básica de trabajo); en segundo lugar, equipos de personas entrenados (profesionales), con habilidades para hacer operativo y sistémico el conocimiento a través de la cooperación; y en tercer lugar, de una tecnología adecuada (sistemas de información) que facilite el ciclo aprendizaje-implementación.

Denominamos **conocimiento enfermero** *al capital intelectual producto de una información significativa, válida y con capacidad operativa, que ha sido creada por los propios componentes de la organización o proveniente del extramuros disciplinar, y que en cualquier caso impregna las intervenciones enfermeras con el propósito finalista de conseguir elevar del nivel de salud y la calidad de vida de la población* (8)

En el manejo del conocimiento, debemos discutir dos conceptos clave: proceso de aprendizaje y organización que aprende. El concepto de "**proceso de aprendizaje**" (learning process), se refiere al proceso mediante el cual la organización aprende (formación continuada) y está vinculado, aunque es diferente, con el concepto "**organización que aprende**" (learning organization), que es aquella que utiliza su base de conocimientos para evolucionar e innovar mediante la conversión del conocimiento individual en colectivo, desarrollar las capacidades nucleares y generar nuevas competencias, sin perjuicio de procurar la mejora gradual de las esenciales. El aprendizaje organizativo es considerado, por consiguiente, el producto del proceso de aprendizaje, y comporta una adaptación de la organización al entorno (9,10,11)

Como dijo Aristóteles, *se puede aprender o por inducción o por demostración. La demostración parte de lo universal; la inducción de lo particular*. Así pues, la estrategia de aprendizaje mediante programas de formación continuada con la "marca de excelencia", puede tener distintos métodos y niveles.

El **método inductivo**, sirve para reflexionar sobre los problemas, aprender a cómo afrontarlos, discutir las experiencias, reelaborarlas, y adquirir nuevas habilidades para abordarlos, guiando las habilidades y aplicaciones metodológicas hacia un escenario operativo existente. En este estrato la fórmula es la planificación de cursos cortos y medios en sus distintos formatos, siendo el nivel de aprendizaje en forma de:

- **Ciclo sencillo:** Implica simples ajustes de la acción organizativa orientados a lograr una mejor adaptación al entorno
- **Doble ciclo:** La organización tiene la iniciativa de cuestionar su teoría en uso, generando cambios profundos en su estrategia, estructura, sistemas y procesos que posibilitan su renovación.

El **método deductivo** consiste en adquirir conocimientos y cambiar el saber disciplinar y metodológico para llevarlos a la praxis, en un ámbito innovador o distintivo del conocimiento; los cursos largos, tales como de expertos, títulos superiores y máster serían la fórmula de aprendizaje más adecuada. El nivel de aprendizaje estaría conformado por el **triple ciclo:** La organización impulsa su reestructuración completa, como consecuencia del replanteamiento de su misión, promoviendo su propio desarrollo.

Por último, cabe reseñar el "**metaaprendizaje**", que es la capacidad de "aprender a aprender" y "aprender a enseñar", y es esta capacidad, precisamente, la que posibilita la elevación continua del potencial de aprendizaje, garantizando la renovación y desarrollo gradual de la organización y, por lo tanto, su evolución; es decir, que la propia organización impulsa su movimiento continuo (12, 13).

En este contexto, debemos reflexionar en dos dimensiones: en primer lugar, cómo conseguir un correcto aprendizaje organizativo y en segundo lugar cómo medir la calidad del proceso de aprendizaje para seguir mejorando ("aprender a aprender a enseñar"). Así, los nuevos conocimientos adquiridos permiten la potenciación y/o desarrollo de nuevas competencias y, por lo tanto, un cambio incremental. En el marco de las organizaciones que aprenden, la satisfacción de los alumnos-clientes de un programa formativo constituye, en el entorno de la calidad total, la meta más deseable. Pero para conocer la calidad necesitamos implementar una evaluación precisa.

La evaluación del proceso formativo consiste en gestionar un subproceso complejo y sistemático de obtención de información y de su uso para formular juicios de valor que, a su vez, se utilizarán para tomar decisiones encaminadas a la mejora gradual o radical de dicho proceso. En la evaluación de programas docentes de formación continuada no existe un modelo universal, pero debemos fijarnos al menos en cuatro sujetos de evaluación de complejidad creciente:

- **Evaluación de reacción a la formación:** Percepciones de los participantes
- **Evaluación del aprendizaje:** Evaluación de los conocimientos y habilidades adquiridas por los participantes
- **Evaluación de la transferencia:** Aplicación en el desempeño del puesto de trabajo de lo aprendido en la formación
- **Evaluación del impacto:** Análisis de los resultados en el trabajo y su repercusión en la implementación de las competencias esenciales y en la sociedad (1).

Este modelo de evaluación multidimensional tiene en la práctica de la formación continuada importantes **limitaciones**.

- A. La evaluación de la reacción tradicionalmente está diseñada para medir solo las percepciones finales y no tiene en cuenta las expectativas previas de los participantes (¿qué se mide?); se realiza como una cuestión burocrática y no para la mejora de la calidad de los procesos docentes (¿dónde se propone la mejora?). Además, en muchos casos no cumplen con los patrones de representatividad puesto que, al ser voluntaria la tarea de rellenar el cuestionario, no es cumplimentada por el suficiente número de participantes y, por lo tanto, el resultado está sesgado (¿quién y cuantos cumplimenta los cuestionarios?) .
- B. Entre los profesionales de la salud la evaluación del aprendizaje genera una gran resistencia a pruebas objetivas que midan los conocimientos adquiridos, pero más complicado si cabe es valorar las habilidades, ya que se debe valorar al participante en situación de prueba práctica.
- C. La evaluación de la transferencia se debería implementar mediante modelos de valoración del desempeño en la práctica habitual, al igual que las competencias, que deberían ser evaluadas mediante la observación o la auditoría del sistema de información de los procesos. El problema es que no hay cultura para valorar el desempeño (¿quién evalúa al evaluador?), y tampoco están indicadas la materialización de las competencias en los procesos.
- D. La evaluación del impacto, por último, aborda la efectividad del programa de formación, es decir, la medida del cumplimiento de los objetivos en relación con el coste estándar previsto para su desarrollo. Un programa docente es eficiente cuando, una vez medido los objetivos, estos se cumplen sin modificar el coste estándar del proceso docente. La formación continuada se justifica como **inversión de creación de valor** por medio de este tipo de evaluación. Esta evaluación debe contener, por tanto, un mix de los resultados de las anteriores junto con el coste previsto; es lo que se conoce como medida de la calidad/precio.

Las limitaciones señaladas indican que se tiene que realizar un esfuerzo importante para mejorar la evaluación de la calidad del proceso formativo; un esfuerzo que implicaría tanto a los proveedores de la formación continuada como a las instituciones. Y, en su caso, cuando la formación incumbe a la propia organización de enfermería, debe ser ésta la que tiene que desarrollar modelos de evaluación que posibiliten estimar la medida de la **calidad docente** desde un posicionamiento innovador, factible y consistente.

El **concepto de calidad**, en su sentido general, ha ido evolucionando en el transcurso de las últimas décadas: inspección, control estadístico, garantía, aseguramiento, mejora gradual y **gestión de la calidad total** (Total Quality Management-TQM). Los principios que soportan la **TQM** configuran el tipo de innovación más extendida en los procesos de cambio, y los retos planteados son proporcionales a las capacidades, recursos y grado de conocimiento de las organizaciones. El modelo de excelencia de la **European Foundation for Quality Management (EFQM)** está inmerso en la filosofía de la TQM y comparte con ella sus fundamentos: orientación al cliente, mejora continua por el aprendizaje e innovación, relaciones de asociación con los proveedores, liderazgo y coherencia en los objetivos estratégicos, desarrollo de los profesionales y evaluación de los resultados en los profesionales, los clientes y en la sociedad. Precisamente, mediante este modelo de auto-evaluación, se puede hacer una estimación de cómo se desarrolla el propósito del programa docente que pretendemos implementar, así como la obtención de una evaluación finalista de su efectividad, puesto que el programa docente se considera una parte de la estrategia y de sus procesos para obtener mejoras en los resultados clave.

En este sentido, como proveedores de formación continuada, tenemos el compromiso de desarrollar y validar **nuevos modelos para la evaluación del ciclo formativo** en el marco de la filosofía de la EFQM. Y esta es la razón que nos ha llevado a plantear este proyecto de investigación, cuya **visión** radica en establecer una fórmula de medida más efectiva de la evaluación de reacción y de impacto mediante la adaptación de un modelo de marketing (SERVQUAL) a este contexto. Esto posibilita, desde la perspectiva del participante, evaluar la calidad percibida (satisfacción) del programa docente. Pero en el marco de la TQM no podemos quedarnos sólo ahí, sino que también es necesario **identificar las brechas de insatisfacción**, cuantificarlas, priorizarlas y proceder a su corrección mediante la mejora gradual (ciclo de Deming o PDCA).

En la reciente **Declaración Mundial sobre Educación Superior**, adoptada en octubre de 1998 en el marco de la conferencia mundial convocada por la UNESCO, se define la **calidad en educación** como un concepto multidimensional que incluye programas, infraestructura, participación activa del alumno, calidad del profesorado, así como otros elementos que pueden impactar en el aprendizaje (14). Así pues, para profundizar en el constructo **calidad percibida**, se hace necesario explicar qué es la calidad docente. Entendemos por **calidad de un servicio docente** *la apreciación positiva (satisfacción con el aprendizaje) realizada mediante una evaluación multidimensional del mismo por parte de quien consume el servicio docente, es decir, de los participantes*; así nos orientamos al cliente. Para poder relacionar calidad con satisfacción existen en la literatura diferentes puntos de vista. Los principales, son:

1. **Tomando como referencia el nivel de análisis.** La satisfacción se verifica en cada transacción o consumo de un bien o servicio, siendo la calidad un concepto global para el mismo bien o servicio (15). Otros autores opinan que el nivel de análisis no es relevante, puesto que se puede evaluar la calidad de un servicio así como la satisfacción tanto desde un punto de vista global como individual para cada transacción (16).
2. **Tomando como referencia el punto de vista.** La satisfacción es la causa deseada del servicio y la calidad el efecto del mismo. Esto es, si aceptamos que la satisfacción se produce primero (causa), entonces, la calidad del servicio es la consecuencia (efecto) y, por lo tanto, satisfacciones consecutivas en el consumo del servicio producen una buena percepción de la calidad del servicio (17,18)
3. **Tomando la experiencia del consumo de un servicio.** Se hace una discriminación entre la calidad y la satisfacción, puesto que la percepción de la calidad del servicio se puede apreciar en ausencia de experiencia, mientras que la satisfacción únicamente puede valorarse una vez que la experiencia ha tenido lugar (19)
4. **Tomando como referencia las expectativas iniciales y las percepciones finales de los clientes.** La calidad percibida es entendida como la magnitud y sentido de la diferencia (paradigma de la desconfirmación) entre lo que un cliente percibe por la experiencia que ha obtenido en el consumo de un servicio y lo que el cliente esperaba (expectativa de lo que debería ocurrir en condiciones ideales) (20). La satisfacción se obtiene cuando el cliente no aprecia deficiencias en el servicio.

Según el análisis de este marco, la calidad del servicio docente percibido (a través de expectativas y percepciones), es una medida relativa y sólo puede estar determinada por los consumidores del servicio. En este sentido, los resultados tienen que ser analizados de acuerdo a promedios, pues la relatividad de las calificaciones no permite usar una escala absoluta.

Tras la exposición realizada podemos apreciar que la medida de la calidad de la formación continuada (y en la educación en general) en las profesiones sanitarias, no está exenta de problemas, ya que no se suele utilizar un marco teórico válido que explique satisfactoriamente qué se está midiendo realmente; se ha llegado a afirmar que la mayoría de los cuestionarios que se suelen utilizar miden más las insatisfacciones o problemas que la satisfacción en sí misma. Por eso cuando la medida de la satisfacción se pretende hacer orientada al cliente se aplica como paradigma **la teoría de las deficiencias** (21), entendiendo como un "**GAP o deficiencia**" *la diferencia entre lo que se debe hacer y lo que realmente se hace, y que es percibido por el cliente como una no conformidad en relación con sus expectativas*. Según dicha teoría (adaptada al sistema de aprendizaje), podemos obtener cinco valoraciones de **GAPS** o deficiencias:

- **GAP 1:** Deficiencia en la percepción de las necesidades y expectativas de aprendizaje por el planificador del curso.
- **GAP 2:** Deficiencia en la elaboración del programa (contenidos y profesores).
- **GAP 3:** Deficiencia en la entrega del servicio (la implementación docente).
- **GAP 4:** Deficiencia en la selección de alumnos.
- **GAP 5:** Deficiencia en la calidad percibida del programa docente, es decir, el servicio docente experimentado no es consecuente con el servicio esperado.

Este modelo de análisis de las deficiencias se completa con un instrumento de la medición de la calidad del servicio llamado **SERVQUAL**. El SERVQUAL es una herramienta desarrollada en 1983 por Parasuraman, Berry y Zeitham (PBZ) con el apoyo del Marketing Science Institute de Cambridge, constituyendo una de las primeras investigaciones formales en materia de calidad de servicios. Los autores, para elaborar los cuestionarios, se basaron en una amplia serie de entrevistas con directivos de empresas y clientes claves de diferentes medios: banca, hostelería, informática, etc. Los cuestionarios contruidos exploran diversas dimensiones: accesibilidad, competencia, relación, información, fiabilidad, empatía y capacidad de respuesta. La escala SERVQUAL ha sido probada y validada empíricamente para una amplia variedad de servicios no sanitarios catalogados como puros (22). También se ha utilizado en la medida de la calidad y posicionamiento de instituciones sanitarias (23). Sin embargo, no existe prácticamente ninguna experiencia en la medida de la calidad percibida de la formación continuada, por eso consideramos que es una buena oportunidad presentar este proyecto de investigación, pionero en su genero y adecuado para profundizar en el conocimiento enfermero en la competencia docente.

La escala SERVQUAL-FOR es una variante adaptada para la docencia del cuestionario original de Parasuraman, Berry y Zeitham. Esta escala ha sido validada por nosotros previamente a esta investigación en otros programas docentes dirigidos a distintos colectivos (enfermeros, médicos, economistas, licenciados en derecho...) celebrados a nivel nacional (evaluación de cursos en hospitales y atención primaria) e internacional (evaluación de cursos de la Agencia Española de Cooperación Internacional).

Sobre la evaluación de la calidad percibida en programas de formación continuada por la metodología SERVQUAL no hemos encontrado ninguna referencia bibliográfica en las bases de datos consultadas.

El ciclo formativo "**Gestión de unidades clínicas y procesos de la organización de enfermería**" se compone de diez ediciones, las cuales se irán impartiendo progresivamente en distintos centros del Sistema Nacional de Salud. La primera edición se llevará a cabo en el hospital "Ramón y Cajal" de la Comunidad de Madrid, y será el que sirva como proyecto de pilotaje y también de base de este estudio; el propósito al acabar el ciclo es que los participantes sean agentes activos de cambio en la transformación de la gestión tradicional hacia la gestión clínica y, en este sentido, promocionar las bases de la organización que aprende.

El hospital "Ramón y Cajal", es el primer hospital del IMSALUD que ha culminado (en marzo de 2002) su proceso de autoevaluación por EFQM, de manera que este proyecto se realiza como una alianza con la Escuela Nacional de Sanidad para promover la estrategia de mejora por el aprendizaje; uno de los agentes que marca el citado modelo de calidad.

BIBLIOGRAFÍA

1. Consejería de Sanidad de la Comunidad de Madrid. Agencia para la formación, investigación y estudios sanitarios "Pedro Lain Entralgo". Guía de evaluación de actividades de formación continuada"; 2001.
2. Ministerio de Sanidad y Consumo. "Ley de ordenación de las profesiones sanitarias"; 2003.
3. Repullo, J.R. La formación en las organizaciones basadas en el conocimiento. Biblioteca de la Escuela Nacional de Sanidad;2001.
4. Oteo, L.A. La gestión del conocimiento: un paradigma sostenible. Rev. Calidad Asistencial 2003;18 (3) 139-140.
5. Ministerio de Sanidad y Consumo. Ley de Cohesión y Calidad del Sistema Nacional de Salud ;2003
6. Belenes, R. Un balance personal de 25 años de gestión sanitaria moderna en el Sistema Nacional de Salud. Rev. Gaceta sanitaria, 2003; 17 (2):150-156.
7. Mora, J.R. Guía metodológica para la gestión clínica por procesos. Madrid: Ed. Díaz de Santos, Madrid, 2003 27-48.
8. Mora, J.R. La gestión del conocimiento y la práctica enfermera basada en la evidencia. Escuela Nacional de Sanidad. Madrid; 2003.
9. Muñoz, B y Reberola, J. La gestión del conocimiento. Madrid: Ed. Folio/IESE; 1997.
10. Andreu, R y Ciborra, C. Core capabilities and information Technology: An organitional Learning and competitive advantage. Sage; 1996
11. Garvin, D.A. Building a Learning Organization. Harvad Bussines,1993; Review, July-August, 78-91.
12. Nonaka, I y Takeuchi, H. The knowledge-Creating Company. Oxford University Press; 1995.
13. Swieringa, J y Wierdsma, A. Becoming a Learning Systems. Versión en castellano: La organización que aprende. Ed. Addison_wesley;1995
14. Rodríguez, A.H.(2002): "Acreditación y calidad de servicio en educación superior". <http://www.rayen.cl>. Consultado en Octubre de 2003.
15. Vazquez, R.; Rodríguez, I.A. y Díaz, A.M. Estructura multidimensional de la calidad de servicios en cadenas de supermercados: desarrollo y validación de la escala CALSUPER Documento de trabajo 119. Facultad de ciencias económicas y empresariales. Universidad de Oviedo; 1996.

16. Eas, R.K. Expectation, performance, evaluation and consume's perception of quality". Journal of marketing, 1993; Vol 57 (October), 18-34.
17. Bolton, R.N. y Drew, J.H. A multistage model of customer's assessments of service quality and value. Journal of consumer research, 1991; Vol.17 (march), 375-384.
18. Spreng, R.A. y mackoy, R.D. An empirical examination of a model of perceived service quality and satisfaction. Journal of marketing. 1996; Vol 72, No. 2, 201-214.
19. Rust, R.A. y Oliver, R.L. Service Quality. New direction in theory and practice. Sage publications. California; 1994
20. Parasuraman, A; ZEithaml, V.A. y Berry, L.L. SERVQUAL: multiple item scale for measuring consumer perception of service quality; 1988.
21. Parasuraman, A; zeithaml, V.A. y berry, L.L. A conceptual model of service quality and its implications for future research". Journal of marketing, 1985; Vol 49, 41-50.
22. Buttle, F. SERVQUAL: Review, critique, research agenda". European Journal of marketing, 1996;Vol. 30, Nº 1, 8-32.
23. Ruiz, A. et AL. La calidad del servicio hospitalario: un enfoque basado en el usuario. Universidad de La Rioja y Asociación científica de economía y dirección de empresa; 2002
24. Consejería de Sanidad de la Comunidad de Madrid. Plan de calidad del sector público; 2003
25. Agencia "Laín Entralgo". Solicitud de acreditación de actividades docentes de formación continuada de las profesiones sanitarias de la Comunidad de Madrid; 2002
26. Hernández, S Et AL. "Metodología de la investigación. México, Ed. 10 Mc Graw Hill. 58-72; 1998
27. MORA, J.R. Validación de la escala SERVQUAL_FOR para evaluar la calidad percibida de procesos docentes. Madrid. Escuela Nacional de Sanidad; 2002
28. Zeitmanl, V.A, Berry, L.L. y Parasuraman, A. "The nature and determinants of customer expectations of service:" Journal of the academy of Marketing Science, 1993; Vol. 21 (1) 1-12.
29. Butle, F.A. SERVQUAL: review, critique research agenda" European Journal of Marketing, 1996; vol.30, Julio, 8-32.

OBJETIVOS

General

Evaluar el impacto de la calidad percibida en el curso "Gestión de unidades clínicas y procesos en organizaciones de enfermería".

Específicos

1. Conocer la calidad percibida global y por dimensiones mediante el valor ponderado del SERVQUAL por los participantes del primer curso del ciclo formativo.
2. Valorar la eficiencia del proceso docente
3. Identificar, en su caso, las brechas de insatisfacción del programa docente

HIPOTESIS

1. A mayor calidad percibida en el proceso docente, menores brechas de insatisfacción y, en consecuencia, mayor satisfacción
2. El curso cumple con un buen estándar de efectividad (dentro de los límites de saturación de la zona de tolerancia SERVQUAL-FOR) y se ajusta al coste estándar.
3. Se pueden precisar y explicar las brechas de insatisfacción en relación con el estándar de la zona de tolerancia SERVQUAL estimada para las variables que determinan de calidad percibida.

METODOLOGIA

Diseño: El proyecto de investigación es de tipo exploratorio, descriptivo y analítico (26). Consideramos que es exploratorio porque no hay referencias que contengan evidencias en su utilización dentro del ciclo de mejora continuada de las organizaciones y descriptivo porque nos ofrece una serie de medidas cuantitativas para que, después de su análisis, podamos determinar con una aceptable evidencia la calidad percibida del proceso de formación.

Ámbito de estudio: Aula de formación continuada de enfermería. Departamento de Formación e Investigación del Hospital Ramón y Cajal. IMSALUD

Población: Los sujetos de estudio serán los asistentes al primer curso de "Gestión clínica de unidades y procesos en organizaciones de enfermería". El número de asistentes programado es de 30 alumnos, que

serán seleccionados por la Dirección de Enfermería del centro. Para obtener una correcta representatividad del estudio (95% de confianza y 0,5 de error) el número de cuestionarios válidos a explotar será de 28.

Instrumentalización: Para la planificación integral del curso objeto de evaluación consideraremos, como determinantes que (1):

1. La detección de necesidades de formación sean válidas y fiables (varias fuentes indican las mismas necesidades de formación para el colectivo de que se trata).
2. Las necesidades de formación corresponderán a la organización que va dirigida la actividad.
3. Las necesidades de formación coincidirán con los objetivos del programa.
4. Los contenidos del programa docente responderán a los objetivos de la formación
5. Los conocimientos y habilidades adquiridas serán pertinentes con el puesto de trabajo que desarrolla el participante o que pueda potencialmente desarrollar.

La estructura del programa docente incluirá, siguiendo el manual de acreditación de actividades docentes de formación continuada de las profesiones sanitarias de la Comunidad de Madrid (25):

1. Nombre de la actividad: "Gestión de unidades y procesos de la organización de enfermería"
2. Entidad proveedora: Instituciones participantes (Escuela Nacional de Sanidad y Hospital "Ramón y Cajal")
3. Descripción de la actividad: Lugar de celebración, responsable, tipo de curso, profesión a la que se dirige...
4. Características de la actividad: Objetivos, contenidos...
5. Organización y logística de la actividad: Calendario, recursos, metodología...
6. Otras características: Pertinencia, metodología y evaluación.
7. Financiación.

La implementación del curso se realizará siguiendo el plan previsto en su programa.

En relación con el **Objetivo 1**, como instrumento de medida de la calidad percibida global y por dimensiones en relación con la actividad de formación continuada se utilizará la escala SERVQUAL-FOR (Anexo 1), que incluye un armazón de 4 cuestionarios; el primero, explora distintas variables socio-profesionales, y los restantes las dimensiones (seis variables dependientes) que hemos considerado como los factores más relevantes para poder explicar la satisfacción de los alumnos-clientes. Las dimensiones son:

1.- Accesibilidad. Son las facilidades que ofrece la empresa para que el profesional pueda formarse. Esta dimensión explora dos variables:

- La gestión del tiempo del profesional
- La información del curso

2.- Tangibilidad. Es el estado, disponibilidad y funcionamiento aparente de los recursos físicos y materiales. Las variables incluidas en esta dimensión son:

- Medio ambiente del aula
- Tecnología de soporte docente

3.- Fiabilidad. Es la capacidad y organización del programa docente para satisfacer los objetivos relacionados con el aprendizaje. Las variables de esta dimensión son:

- Objetivos del programa.
- Contenidos del programa
- La metodología para adquirir conocimientos
- La metodología para adquirir destrezas
- Relación entre los contenidos teóricos y prácticos

4.- Competencia. Es la aptitud e idoneidad de los profesores para la transferencia de conocimientos y destrezas. Las variables son:

- Cualificación de los profesores
- Experiencia profesional
- Documentación aportada

5.- Relación. Es la flexibilidad, coordinación grupal y receptividad que tienen los docentes frente a las situaciones y problemas planteados por los alumnos. Cubre las siguientes variables:

- Interacción entre el profesorado y los alumnos
- Moderación del debate grupal
- Receptividad frente a problemas personales

6.- Pertinencia. Es la adecuación entre la duración y la distribución del tiempo del curso y la capacidad para desarrollar los aprendizajes obtenidos por los alumnos dentro del desempeño habitual o futuro. Las variables son:

- Ajuste del tiempo de aprendizaje
- Utilidad con el desempeño actual o futuro

En relación con el **Objetivo 2**, se tendrá en cuenta la evaluación de la efectividad y el coste estándar del proceso docente, mediante la siguiente relación:

$$\text{Eficiencia} = \frac{\text{Estándar SERVQUAL tolerado}}{\text{Coste estándar del proceso docente}}$$

La *efectividad* del programa docente se define como el cumplimiento de los objetivos docentes con satisfacción de los participantes. Estaría confirmado porque el valor estándar del SERVQUAL ponderado se situara entre el Límite de Control Inferior (LCI) y el Límite de Control Superior (LCS) de la zona de tolerancia de las expectativas

El *coste estándar* se define como la estimación del valor económico de los recursos definidos del programa docente para lograr cumplir con los objetivos. Su cálculo se realiza por la agregación de los costes directos e indirectos del curso. Los costes directos están representados por el coste de los recursos humanos y la documentación. Los costes indirectos están representados por el valor monetario de las amortizaciones de los materiales de soporte docente (ordenador, cañón y mobiliario) y los costes derivados del Grupo Funcional Homogéneo (GFH) de las instalaciones docentes (mantenimiento de la estructura). Los primeros serán elaborados por la dirección del curso y los segundos serán aportados por la dirección de gestión y servicios generales del hospital.

En relación con el **Objetivo 3**, se identificarán y analizarán las brechas de insatisfacción, en el caso de que las hubiera.

Análisis de datos

Los indicadores que obtenemos para el análisis de la calidad percibida son:

1. SERVQUAL crudo.
2. Peso o importancia relativa de cada dimensión.
3. Zona de tolerancia.
4. SERVQUAL ponderado.

SERVQUAL crudo:

Los valores para el SERVQUAL crudo se estiman según la siguiente fórmula:

$$P - E / n^{\circ} p / N$$

Siendo:

P = Valor de la suma de las puntuaciones en percepciones

E = Valor de la suma de las puntuaciones en expectativas

Nº p = Número de ítems de la dimensión

N = Muestra

Importancia relativa de cada dimensión

Esta variable nos informa sobre el peso que los participantes le han otorgado a cada una de las dimensiones SERVQUAL. Se calcula dividiendo el total de puntos otorgados a cada dimensión entre 10 (que es el valor total de puntos que los participantes deberán distribuir en el cuestionario correspondiente)

Zona de tolerancia

Las zonas de tolerancia caracterizan el rango entre la calidad del servicio prestado y esperado; donde no hay deficiencia o GAP. El punto de óptima calidad es cero (0), es decir, el punto en el cual el servicio docente obtenido (percepciones) coincide con el servicio docente deseado (expectativa). No obstante, como esa puntuación prácticamente es imposible de conseguir, diferentes autores (28) proponen estimar la zona de tolerancia global como el valor resultante de la diferencia entre 5 (máxima puntuación posible en cada declaración de expectativas dentro de una escala de Lickert) y la media, que se obtiene de las expectativas declaradas en las diferentes dimensiones. La zona de tolerancia lleva aparejada la definición de los GAPs, pudiéndose éstos clasificar en:

- "No hay deficiencia"
- Superación del punto de saturación por la izquierda (Límite de Control Inferior): "baja deficiencia"; "media deficiencia"; "alta deficiencia"
- "Superación del punto de saturación por la derecha" (Límite de Control Superior)

SERVQUAL ponderado

Es la resultante del producto entre el SERVQUAL crudo y la importancia relativa de las dimensiones. El SERVQUAL ponderado nos ofrece el valor final de la deficiencia o GAP 5 global y para cada dimensión analizada. La importancia del GAP 5 (servicio docente realizado) implica la valoración indirecta de los restantes GAP.

La explotación de los datos se realizará mediante el programa Microsoft Office XP y el programa SPSS versión 11.5

LIMITACIONES Y DIFICULTADES DEL ESTUDIO

Las limitaciones de este proyecto de investigación son teóricas y prácticas. Desde el punto de vista teórico la metodología SERVQUAL ha sido criticada por algunos autores, entre los que destaca Buttle (29). Las más importantes son:

- *Existe confusión entre los encuestados cuando puntúan a la vez expectativas y percepciones.* Este problema/debilidad queda superado en nuestra metodología, puesto que el cuestionario de expectativas se cumplimenta al comienzo del curso y el de percepciones a su finalización.
- *SERVQUAL se preocupa, fundamentalmente, por la medida del proceso de entrega del servicio (encuentro del proveedor con el consumidor), mas que de la planificación y producción del mismo.* En nuestro caso procedemos a una planificación estructurada y acreditada del programa docente, así como la "contratación" de expertos para impartir la materia objeto del aprendizaje.
- *Hay muy poca evidencia de que los consumidores evalúen la calidad del servicio en función de la brecha existente entre percepciones y expectativas.* Para nosotros esta afirmación nos parece confusa ya que SERVQUAL se apoya en una teoría científica para medir la satisfacción, cuestión que no aparece en la mayoría de los modelos sobre actitudes que miden la satisfacción docente.

Desde el punto de vista práctico las limitaciones potenciales que pueden darse para el desarrollo de este proyecto son:

- Que el acuerdo del ciclo de formación se rompa por alguna de las partes.
- Que el acuerdo con el hospital no prosiga por cambios en la dirección del centro elegido.
- Que los participantes no cooperen suficientemente en la cumplimentación de los cuestionarios.

Si se produjera el primer o segundo caso, se procedería a evaluar otro curso impartido en otra institución. En el tercer caso, aunque improbable, se trabajaría sobre el terreno para procurar obtener la máxima colaboración.

APLICABILIDAD Y UTILIDAD PRÁCTICA

En primer lugar, se obtendría una patente tecnológica, la validación del cuestionario, que incrementa el capital intelectual global de la disciplina y la profesión.

En segundo lugar, se opta por un proceso innovador para evaluar la satisfacción de los profesionales en la formación continuada, dentro del marco del la EFQM, que puede ser transferido a otras profesiones desde un pilotaje genuino enfermero, lo que añade valor a la disciplina puesto que se socializa el conocimiento tácito desde una mirada científica.

En tercer lugar, la medida de la satisfacción docente enfermera deja de ser confusa, difusa e inconclusa para situarse en un plano más claro, preciso y definido. Estos aspectos resultan determinantes para el aprendizaje organizativo y la mejora de la calidad total.

En definitiva este estudio se justifica **desde la conveniencia** para conocer y mejorar la calidad percibida de la calidad docente en el contexto enfermero; **desde la relevancia** para seguir aprendiendo como organización; **desde su valor teórico** para sugerir nuevas ideas y recomendaciones a futuros estudios y **desde la utilidad metodológica** para ir consolidando un nuevo instrumento de medida que ayude a una mejor definición del problema.

ANEXO 1

Cuestionario SERVQUAL para la evaluación de la formación continuada

Código del Curso	
Código del participante	

Apreciado participante:

La relación entre proveedores y clientes es básica para progresar en el desarrollo de la calidad. La formación continuada, como servicio, constituye un pilar fundamental en el progreso del capital intelectual de cualquier empresa, y también un soporte encaminado a actualizar, mantener y mejorar las competencias de una organización profesional.

El modelo de medición de la calidad percibida del aprendizaje SERVQUAL, está confeccionado tomando como referencia los principios de calidad de la formación marcados por la Comisión Nacional para la Formación Continuada del Sistema Nacional de Salud.

El equipo docente de este curso está comprometido con la mejora sostenida de la calidad del aprendizaje al que usted aspira. Y es por eso que le solicitamos su participación activa, pero también y, con carácter voluntario, su compromiso personal, mediante la cumplimentación de esta encuesta de satisfacción docente.

Las opiniones expresadas serán confidenciales y los datos de los participantes serán tratados con el rigor que exige la normativa vigente.

Si tiene decidido participar, lea las instrucciones cuidadosamente, ya que existen tres cuestionarios que debe cumplimentar antes de comenzar el curso y un cuarto cuestionario que deberá cumplimentar una vez que haya concluido.

Le rogamos que conteste a las preguntas con la mayor sinceridad posible. El resultado de sus respuestas nos proporcionará una información muy valiosa, que se tendrá en la máxima consideración como oportunidades de mejora de este curso para sus futuras ediciones. **Muchas gracias por su colaboración.**

POR FAVOR, LEA DETALLADAMENTE ESTAS INSTRUCCIONES

C.1. DATOS SOCIO-PROFESIONALES

En el **cuestionario número 1** se le solicita una serie de datos personales y profesionales para, posteriormente, trazar las características socio-profesionales de los participantes. Rodee con un círculo el número que se corresponde con su respuesta.

C.2. EXPECTATIVAS

En el **cuestionario número 2** se incluye una serie de declaraciones que se corresponden con diferentes expectativas o deseos que usted puede tener y que consideramos que están relacionados con el curso que va a recibir. Nos gustaría conocer el alcance que le atribuye a cada una de las declaraciones que se le presentan. Señalar el número **5** significa que para usted la declaración es **indispensable** y, por lo tanto, "ESPERADA" para conseguir la excelencia en un curso de formación. Por el contrario, señalar el número **1** significa que para usted la declaración no es nada importante para considerarla como "ESPERADA" y, por consiguiente, **no la toma en cuenta**. Si sus convicciones al respecto no son definitivas, puede optar por cualquiera de los valores intermedios.

C.3. IMPORTANCIA RELATIVA DE LAS DIMENSIONES DE LAS EXPECTATIVAS

En el **cuestionario número 3** aparece un listado de declaraciones, que se corresponden con diferentes dimensiones. Nos gustaría conocer qué nivel de importancia le atribuye usted a cada una de ellas. En este sentido, **distribuya un total de 10 puntos entre todas**, de acuerdo con la importancia (cuanto más importante considere a una declaración, más puntos le asignará). Verifique, al finalizar este ejercicio, que la suma total del reparto de puntos es 10.

C.4. PERCEPCIONES DEL CURSO

El **cuestionario número 4** deberá cumplimentarlo cuando el curso se haya completado. En él se incluyen una serie de items que deberá responder según la escala de afirmaciones que contiene cada pregunta. Si señala **5** implica reconocer que su opinión es totalmente favorable, es decir, está **completamente de acuerdo**, mientras que si opta por señalar **1** está expresando que la afirmación no le ha favorecido en absoluto y, por consiguiente, está **completamente en desacuerdo**. Si sus convicciones al respecto no son definitivas, puede optar por cualquiera de las categorías intermedias.

En este cuestionario se incluye un espacio por si desea agregar alguna sugerencia o realizar un comentario libre.

RESULTADO DE LA EVALUACIÓN PERSONAL

Si desea conocer el resultado SERVQUAL que usted ha determinado de manera individual, puede solicitarla al Director del curso. Para ello, debe rellenar los datos referentes a su nombre y apellidos y correo electrónico que figura al comienzo del cuestionario 1.

CUESTIONARIO 1. DATOS SOCIO-PROFESIONALES

Apellidos:

Nombre:

Ciudad de Trabajo:

Comunidad Autónoma:

Correo electrónico:

SEXO		
1.1	Masculino	1
1.2	Femenino	2
ESTADO CIVIL		
1.3	Soltero /a	1
1.4	Casado /a o convivencia en pareja	2
1.5	Separado /a o Divorciado /a	3
1.6	Otras	4
TITULACIÓN		
1.7	Doctor/ a	1
1.8	Licenciado / a	2
1.9	Diplomado /a	3
1.10	ATS	4
1.11	Otras titulaciones (especificar)	5
LUGAR DE TRABAJO		
1.12	Hospital	1
1.13	Centro de Especialidades	2
1.14	Gerencia de Atención Primaria	3
1.15	Centro de Salud	4
1.16	Otros (especificar)	5
CATEGORÍA PROFESIONAL		
1.17	Director /a	1
1.18	Subdirector /a	2
1.19	Supervisor	3
1.20	Responsable en centro de salud	4
1.21	Enfermero /a	5
1.22	Otras (especificar)	6
SITUACIÓN LABORAL		
1.23	Fijo	1
1.24	Interino	2
1.25	Comisión de servicios	3
1.26	Otras (especificar)	4
EXPERIENCIA PROFESIONAL		
1.27	Hasta 5 años	1
1.28	De 6 a 10 años	2
1.29	De 11 a 15 años	3
1.30	De 16 a 20	4
1.31	De 21 a 25	5
1.32	De 26 a 30	6
1.33	De 31 a 35	7
1.34	Más de 35 años	8

CUESTIONARIO 2. EXPECTATIVAS

A.2.1	La formación continuada será siempre compatible con mi actividad laboral			
Indispensable (5)	Sumamente Importante (4)	Medianamente Importante (3)	Poco importante (2)	No lo tomo en cuenta (1)
A.2.2	La información de un curso la conoceré con el tiempo necesario para organizar bien mi asistencia			
Indispensable (5)	Sumamente Importante (4)	Medianamente Importante (3)	Poco importante (2)	No lo tomo en cuenta (1)
T.2.3	La calidad del medio ambiente del aula (mobiliario, limpieza, iluminación...) será apropiada			
Indispensable (5)	Sumamente Importante (4)	Medianamente Importante (3)	Poco importante (2)	No lo tomo en cuenta (1)
T.2.4	Los medios técnicos funcionarán correctamente			
Indispensable (5)	Sumamente Importante (4)	Medianamente Importante (3)	Poco importante (2)	No lo tomo en cuenta (1)
F.2.5	Los objetivos del curso explicarán con total claridad lo que conseguiré aprender			
Indispensable (5)	Sumamente Importante (4)	Medianamente Importante (3)	Poco importante (2)	No lo tomo en cuenta (1)
F.2.6	Los contenidos del curso serán congruentes con los objetivos propuestos			
Indispensable (5)	Sumamente Importante (4)	Medianamente Importante (3)	Poco importante (2)	No lo tomo en cuenta (1)
F.2.7	El sistema pedagógico posibilitará elevar mi nivel de conocimiento sobre los contenidos del curso			
Indispensable (5)	Sumamente Importante (4)	Medianamente Importante (3)	Poco importante (2)	No lo tomo en cuenta (1)
F.2.8	El sistema pedagógico posibilitará elevar mis habilidades sobre los contenidos del curso			
Indispensable (5)	Sumamente Importante (4)	Medianamente Importante (3)	Poco importante (2)	No lo tomo en cuenta (1)
F.2.9	La relación entre los contenidos teóricos y prácticos estará bien distribuida			
Indispensable (5)	Sumamente Importante (4)	Medianamente Importante (3)	Poco importante (2)	No lo tomo en cuenta (1)
C.2.10	Los profesores estarán correctamente cualificados para impartir las materias			
Indispensable (5)	Sumamente Importante (4)	Medianamente Importante (3)	Poco importante (2)	No lo tomo en cuenta (1)
C.2.11	Los profesores dispondrán de una extensa experiencia profesional en su ámbito docente			
Indispensable (5)	Sumamente Importante (4)	Medianamente Importante (3)	Poco importante (2)	No lo tomo en cuenta (1)
C.2.12	La documentación aportada por los profesores me será útil para seguir bien las sesiones docentes			
Indispensable (5)	Sumamente Importante (4)	Medianamente Importante (3)	Poco importante (2)	No lo tomo en cuenta (1)
R.2.13	La comunicación con los profesores será fluida y me sentiré cómodo /a al preguntar mis dudas			
Indispensable (5)	Sumamente Importante (4)	Medianamente Importante (3)	Poco importante (2)	No lo tomo en cuenta (1)
R.2.14	Los profesores posibilitarán racionalmente el intercambio de experiencia entre todos los asistentes			
Indispensable (5)	Sumamente Importante (4)	Medianamente Importante (3)	Poco importante (2)	No lo tomo en cuenta (1)
R.2.15	La dirección del curso será receptiva a cualquier incidencia que pueda surgirme a lo largo del mismo			
Indispensable (5)	Sumamente Importante (4)	Medianamente Importante (3)	Poco importante (2)	No lo tomo en cuenta (1)
P.2.16	La duración total del curso estará ajustada al logro de los objetivos propuestos			
Indispensable (5)	Sumamente Importante (4)	Medianamente Importante (3)	Poco importante (2)	No lo tomo en cuenta (1)
P.2.17	El curso será provechoso para el desarrollo de mis competencias profesionales			
Indispensable (5)	Sumamente Importante (4)	Medianamente Importante (3)	Poco importante (2)	No lo tomo en cuenta (1)

CUESTIONARIO 3. IMPORTANCIA RELATIVA DE LAS DIMENSIONES DE LAS EXPECTATIVAS

DIMENSIONES	EXPECTATIVAS	PUNTUACIÓN
ACCESIBILIDAD	Que obtenga una buena facilidad para asistir al curso	
TANGIBILIDAD	Que el aula y los medios técnicos sean correctos para el aprendizaje	
FIABILIDAD	Que el programa del curso esté bien organizado	
COMPETENCIA	Que los profesores sean expertos en las materias que imparten	
RELACIÓN	Que exista una correcta interacción entre profesores y participantes	
PERTINENCIA	Que el curso me sirva para mejorar mi competencia profesional	
Puntuación total (compruebe que la suma de los apartados es 10)		10

CUESTIONARIO 4. PERCEPCIONES DEL CURSO

A.4.1	La asistencia a este curso la he podido compatibilizar bien con mis responsabilidades laborales			
Completamente de acuerdo (5)	De acuerdo (4)	Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3)	En desacuerdo (2)	Totalmente en desacuerdo (1)
A.4.2	La información del curso fue correcta para poder organizar debidamente mi agenda personal			
Completamente de acuerdo (5)	De acuerdo (4)	Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3)	En desacuerdo (2)	Totalmente en desacuerdo (1)
T.4.3	El aula ha ofrecido un ambiente adecuado para el correcto desarrollo de las sesiones docentes			
Completamente de acuerdo (5)	De acuerdo (4)	Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3)	En desacuerdo (2)	Totalmente en desacuerdo (1)
T.4.4	Durante todo el proceso de formación los medios técnicos han funcionado bien			
Completamente de acuerdo (5)	De acuerdo (4)	Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3)	En desacuerdo (2)	Totalmente en desacuerdo (1)
F.4.5	El aprendizaje que he obtenido en este curso está en consonancia con los objetivos del curso			
Completamente de acuerdo (5)	De acuerdo (4)	Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3)	En desacuerdo (2)	Totalmente en desacuerdo (1)
F.4.6	La relación de los contenidos con los objetivos me ha parecido coherente			
Completamente de acuerdo (5)	De acuerdo (4)	Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3)	En desacuerdo (2)	Totalmente en desacuerdo (1)
F.4.7	La estrategia metodológica seguida ha elevado mi conocimiento sobre las materias impartidas			
Completamente de acuerdo (5)	De acuerdo (4)	Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3)	En desacuerdo (2)	Totalmente en desacuerdo (1)
F.4.8	La estrategia metodológica seguida ha mejorado mis habilidades sobre las materias impartidas			
Completamente de acuerdo (5)	De acuerdo (4)	Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3)	En desacuerdo (2)	Totalmente en desacuerdo (1)
F.4.9	La distribución entre la parte teórica y práctica del curso ha sido correcta			
Completamente de acuerdo (5)	De acuerdo (4)	Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3)	En desacuerdo (2)	Totalmente en desacuerdo (1)
C.5.10	Los profesores han demostrado poseer un alto nivel de conocimiento sobre la materia impartida			
Completamente de acuerdo (5)	De acuerdo (4)	Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3)	En desacuerdo (2)	Totalmente en desacuerdo (1)
C.4.11	La experiencia profesional de los profesores ha propiciado una mejor comprensión de la materia expuesta			
Completamente de acuerdo (5)	De acuerdo (4)	Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3)	En desacuerdo (2)	Totalmente en desacuerdo (1)
C.4.12	La documentación entregada ha sido suficiente para seguir correctamente las sesiones docentes			
Completamente de acuerdo (5)	De acuerdo (4)	Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3)	En desacuerdo (2)	Totalmente en desacuerdo (1)

R.4.13	Los profesores han respondido satisfactoriamente a las dudas que he podido plantear			
Completamente de acuerdo (5)	De acuerdo (4)	Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3)	En desacuerdo (2)	Totalmente en desacuerdo (1)
R.4.14	Los profesores han coordinado adecuadamente las intervenciones de los participantes en el curso			
Completamente de acuerdo (5)	De acuerdo (4)	Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3)	En desacuerdo (2)	Totalmente en desacuerdo (1)
R.4.15	La dirección del curso se ha interesado por las incidencias surgidas a lo largo del mismo			
Completamente de acuerdo (5)	De acuerdo (4)	Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3)	En desacuerdo (2)	Totalmente en desacuerdo (1)
P.4.16	La duración del curso ha sido precisa para lograr los objetivos propuestos			
Completamente de acuerdo (5)	De acuerdo (4)	Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3)	En desacuerdo (2)	Totalmente en desacuerdo (1)
P.4.17	Con el aprendizaje obtenido podré mejorar mis competencias profesionales			
Completamente de acuerdo (5)	De acuerdo (4)	Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3)	En desacuerdo (2)	Totalmente en desacuerdo (1)

Si desea aportar alguna opinión o sugerencia personal, puede escribirla en este espacio.

LE DAMOS, DE NUEVO, LAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN