



UNIVERSIDAD DE CHILE
FACULTAD DE ODONTOLOGÍA
DEPARTAMENTO DE ODONTOLOGÍA RESTAURADORA Y
OFICINA DE EDUCACIÓN ODONTOLÓGICA
ÁREA DE INTRODUCCIÓN A LA ODONTOLOGÍA

“COMPARACIÓN DE LOS NIVELES DE SATISFACCIÓN ENTRE LOS PARTICIPANTES EN UNA ACTIVIDAD DE APRENDIZAJE-SERVICIO, REALIZADA POR ESTUDIANTES DE PRIMER AÑO DE LA FOUCH, AÑO 2013”

Fernanda Catalina Seoane Orellana

Trabajo de Investigación
Requisito para optar al Título de
Cirujano-Dentista

TUTORA PRINCIPAL

Prof. Dra Claudia Sommariva M.

TUTORES ASOCIADOS

Prof. Dr. Danilo Ocaranza

ASESORES

Prof. Dr. Ronald Motzfeld

Santiago – Chile

2014

*“Para ti mamá, por fin lo logramos!!!...
Gracias por hacerme la mujer que soy hoy”*

AGRADECIMIENTOS

Primero que todo, quiero agradecer al destino por haberme puesto en este camino y sentir que no me equivoqué al escoger el que será mi futuro profesional. Pese a lo difícil que fue, me encanté con mi carrera cada día, y espero que me siga gustando.

A mis profesores durante estos años, que me mostraron lo bueno y lo malo de la profesión, y el compromiso por nuestra casa de estudios, que también llevaré con orgullo siempre. En especial a la Dra. Claudia Sommariva: su calidad humana y docente, su paciencia y buena vibra, siempre guiándome, gracias por no dejarnos solas en este proceso, gracias por mostrarme el lado lindo de la docencia y por convertirse, también, en un modelo a seguir para mí. Nunca cambie, fue un honor y un agrado trabajar con usted, y espero seguir haciéndolo. Al Dr. Danilo Ocaranza, gracias por ayudarme en este mundo extraño de la tesis, por su paciencia y buena voluntad, las gratas conversaciones y su deseo innato de enseñar. Y a los Dres. Motzfeld y Apip, por su sabiduría y tremenda alegría, nunca pensé conocerlos en esa faceta, y lo agradezco profundamente.

A los funcionarios de la Facultad y de la Clínica, que nos hicieron las cosas más fáciles, y con quienes compartí muchos cafés, risas, rabias y hasta lágrimas: les estoy muy agradecida por su calidad humana y compromiso con los estudiantes, son grandes personas por sobre todas las cosas.

A mis compañeros, los tantos que tuve, por las risas compartidas, los almuerzos, los carretes varios, las horas de estudio y de poco sueño.

A mis amigos, gracias por todos estos años de risas, apoyo, bulling, por ser incondicionales, por acompañarnos durante todos estos años, por reírnos de nuestras desgracias y celebrar nuestros pequeños triunfos. Gracias por entregarme los mejores recuerdos por mi paso por la Universidad. Nos seguiremos haciendo viejos juntos. Son lejos los mejores.

A mi gran familia, tanto en número como en espíritu, sin ustedes no habría llegado a ninguna parte. Son incondicionales para mí y los amo mucho. Gracias por los valores y las motivaciones que me inculcaron, por su deseo de que tenía que ser siempre mejor, por sus rezos, y por levantarme el ánimo cada vez que me sentía derrotada. Gracias a esas fuertes mujeres de mi familia, pese al machismo imperante, son las que llevan la falda bien puesta en la familia, y mi ejemplo ante todo.

A mi mamá, te amo mucho mami... gracias por la familia hermosa que me diste, y por como resultó nuestra vida. Gracias por todas las decisiones tomadas, eres muy valiente.

A mis hermanos, Vicente y Rosario, los amo mucho y estaré ahí para ustedes siempre.

Y en especial, a ti tata Hernán y Ronald, gracias por todo lo que me han dado todos estos años, por todo el cariño y la confianza que han depositado en mí, espero nunca decepcionarlos. Han sido los hombres más importantes en mi vida y será difícil que alguien se les iguale.

Gracias por ser las personas maravillosas que son y por ser mi ejemplo a seguir, tremendos profesionales y aun mejores seres humanos. Gracias, gracias, gracias...

ÍNDICE

I.	RESUMEN	2
II.	INTRODUCCIÓN	3
III.	MARCO TEÓRICO	6
	a. Aprendizaje	6
	b. Aprendizaje en Odontología	7
	c. Satisfacción de los estudiantes con su aprendizaje.....	9
	d. Introducción a la Odontología	10
	e. Aprendizaje – Servicio (A – S)	11
	f. Aprendizaje-Servicio e innovación curricular	19
	g. Proyecto educativo “Monitores en salud oral para el adulto mayor”	20
	h. Encuesta	21
IV.	HIPÓTESIS Y OBJETIVOS	23
V.	MATERIAL Y MÉTODO	24
VI.	RESULTADOS	30
VII.	DISCUSIÓN	46
VIII.	CONCLUSIÓN	51
IX.	REFERENCIAS	52
X.	ANEXOS	55

I. RESUMEN

Introducción: La investigación en educación ha mostrado que es posible estudiar científicamente muchos fenómenos educativos y que los resultados de esta investigación pueden contribuir enormemente a mejorar la eficiencia y eficacia del sistema de aprendizaje, siempre y cuando, quienes están comprometidos con la educación – profesores, estudiantes, administrativos, padres – participen como comunidad académica. La propuesta pedagógica del aprendizaje-servicio promueve experiencias educativas de servicio solidario protagonizadas por los estudiantes y planificadas en forma integrada con los contenidos curriculares, destinadas no sólo a atender necesidades de la comunidad, sino a aplicar y desarrollar nuevos aprendizajes en los estudiantes. Los proyectos de aprendizaje-servicio son una herramienta metodológica pertinente en los diversos sectores de aprendizaje y niveles de enseñanza, puesto que permiten: acrecentar, verificar y reformular los contenidos de cada disciplina en el desarrollo de una actitud auténtica.

Metodología: Se realizó un estudio descriptivo transversal, complementado con herramientas de tipo cualitativa, a los participantes de una actividad en terreno organizada por la asignatura de Introducción a la Odontología, enmarcada en la metodología de enseñanza del aprendizaje-servicio. Los participantes estaban conformados por los estudiantes, tutores y encargadas y/o cuidadoras de los lugares visitados. Una vez finalizada la actividad, se les aplicó una encuesta de satisfacción, con la cual se compararon los niveles de satisfacción de cada grupo entre sí, y con respecto a parámetros de edad, género y tipo de participante.

Resultados: De un total de 122 participantes, de los cuales 89 eran estudiantes, 16 tutores y 17 encargados y /o cuidadoras, no hubo diferencias significativas entre los grupos respecto a su nivel de satisfacción con la actividad. Los grupos señalaron en la encuesta sentirse, en su mayoría, muy satisfechos con la actividad. Tampoco existió diferencia al comparar los resultados según su rango etario, tipo de participante o género. Fue posible distinguir también las principales fortalezas y debilidades de la actividad: dentro de las primeras se encontraron la ayuda a la comunidad y el poner en práctica y complementar los contenidos entregados en clases magistrales; dentro de la segundas, el poco tiempo con el que se contó para realizar la actividad y la reducida cantidad de visitas.

Conclusiones: No existe diferencia significativa en los niveles de satisfacción de los diferentes participantes en la actividad en terreno de los alumnos de primer año que cursan la asignatura de Introducción a la Odontología, enmarcado en el método de enseñanza del aprendizaje-servicio, ya sea por el tipo de participante, género o edad.

II. INTRODUCCIÓN

En esta sociedad de la inteligencia en la que vivimos, el conocimiento se ha transformado en un factor gravitante del mundo de la producción: no sólo de la económica, sino también de la producción de la sociedad y de la producción de nuestras vidas. Ahora bien, este conocimiento es cada vez mayor en número y más obsoleto en duración, lo que hace que la educación haya dejado de ser una actividad inicial en nuestras vidas, propia de la infancia y la juventud, y se haya transformado en una actividad habitual. Así hablamos hoy de “educación permanente”, continua o de educación a lo largo de la vida. Aun en las universidades se define la formación que se entrega hoy a los profesionales como “educación inicial”, en el entendido que ella se complementará, por el resto de la vida, con la “educación continua” (Undurraga C, 2007)

Uno de los retos importantes que enfrenta la educación del siglo XXI es lograr armonizar su misión de transmisión de conocimientos de calidad, a la altura del desarrollo vertiginoso de la ciencia y de la técnica, con otra misión fundamental: proporcionar una formación integral de la persona en lo que supone tanto el desarrollo psicológico óptimo centrado en las habilidades para las relaciones interpersonales, como en dotar a éstas de un significado profundo que dote a la persona de un núcleo de identidad coherente (Roche-Olivar, 1998).

Tradicionalmente, y hasta no hace mucho tiempo, los profesores eran considerados el “centro del saber” y a menudo su actuación se basaba en una mera transmisión de conocimientos. Sin embargo, en la actualidad, el énfasis ha pasado de estar en la enseñanza a hacerse sobre el aprendizaje. El aprendizaje pasa a ser un problema del profesor; lo importante no es transmitir, sino ayudar al estudiante a adquirir conocimientos y a desarrollar su capacidad de reflexión y comprensión. (García N, 2007)

El aprendizaje humano es un fenómeno que difícilmente puede ser definido. Basta citar como ejemplos procesos como la asociación, la percepción y la codificación de estímulos, el almacenamiento de información en la memoria y la reestructuración de conceptos, entre otros, para mostrar que aunque sean conceptos empleados en distintas teorías, consideradas comúnmente como rivales, todos se emplean para explicar diversidad de fenómenos relacionados con el aprendizaje. (Zapata P, 2008)

Por otra parte, si se concibe el aprendizaje como un proceso, es evidente la necesidad de distinguir entre los estados inicial y final, o intermedio, cualquiera que ellos sean, por los que pasa el sujeto durante el proceso de aprendizaje y las “trayectorias” mediante las cuales se llega a ellos. Cualesquiera sean estas trayectorias, los estados inicial o final configuran la memoria de corto y largo plazo (Zapata P, 2008). En cualquier proceso en el que hay gestión del conocimiento se hace indispensable realizar evaluación de los indicadores de logro de los aprendizajes.

Si bien es cierto que el aprendizaje es un proceso, su dinámica es impulsada por dos características fundamentales del ser humano, que son:

- La intencionalidad para conocer el ambiente que lo rodea, adaptándose a este o transformándolo. Es decir, existe una intencionalidad en el acto mental. En este caso, la transformación no es sólo del ambiente, sino también del sujeto gracias a los procesos de adaptación. Principio de asimilación (Piaget, 1986).
- La acción propia del medio sobre el sujeto que lo obliga a adaptarse y transformarse. La adaptación no es un acto pasivo frente al medio, por el contrario, es intencional y depende del estado inicial del sujeto que aprende. Principio de acomodación (Piaget, 1986).

El ser humano no sólo se adapta biológicamente al medio que lo rodea; gracias al aprendizaje, la adaptación también es funcional y posibilita la interacción entre el sujeto y el medio para una transformación recíproca. (Zapata P, 2008)

La investigación en educación y en didáctica de las ciencias ha mostrado que es posible estudiar científicamente muchos fenómenos educativos y que los resultados de esta investigación pueden contribuir enormemente a mejorar la eficiencia y eficacia del sistema educativo siempre y cuando, quienes están comprometidos con la educación – profesores, estudiantes, administrativos, padres – participen como comunidad académica. (Zapata P, 2008)

La propuesta pedagógica del aprendizaje-servicio promueve experiencias educativas de servicio solidario protagonizadas por los estudiantes y planificadas en forma integrada con los contenidos curriculares, destinadas no sólo a atender necesidades de la comunidad, sino a aplicar y desarrollar nuevos aprendizajes en los estudiantes. (González

A, 2010). Los proyectos de aprendizaje-servicio son una herramienta metodológica pertinente en los diversos sectores de aprendizaje y niveles de enseñanza, puesto que permiten: acrecentar, verificar y reformular los contenidos de cada disciplina en el desarrollo de una actitud auténtica (MINISTERIO DE EDUCACIÓN, 2007).

El presente estudio tiene como propósito comparar los niveles de satisfacción de los participantes en una actividad enmarcada en la metodología educativa del aprendizaje-servicio, realizada por estudiantes de primer año de Odontología de la Universidad de Chile año 2013.

III. MARCO TEÓRICO

a. Aprendizaje:

La complejidad del aprendizaje humano sobrepasa cualquier intento de definición universal y muestra la falta de potencialidad explicativa de las teorías actuales sobre este fenómeno. Ahora bien, desde una concepción evolucionista del conocimiento, se podría afirmar que más de cien años de investigación han permitido caracterizar diversidad de procesos implicados en el aprendizaje humano. (Zapata P, 2008)

Sin embargo, el aprendizaje ha sido definido como el cambio progresivo en las capacidades de las persona, ocurriendo como resultado de la experiencia, para entender, controlar y realizar su potencial como individuos dentro de un orden social (Yip H, 1997). El aprendizaje en sí mismo no es un propósito; por el contrario, a través del aprendizaje el ser humano se adapta al medio y lo transforma. (Zapata P, 2008)

Resulta evidente señalar que el aprendizaje no sólo implica cambios conductuales sino también conceptuales, axiológicos y actitudinales (Pozo, 1999) cuyos límites no pueden definirse con exactitud, no porque no haya aún una teoría lo suficientemente potente para definirlos sino, más bien, porque dichos límites son muy difusos o tal vez no existan. (Zapata P, 2008)

Todo aprendizaje implica retención, es decir memoria, pero también implica poder aplicar lo retenido en un momento dado en situaciones nuevas. O sea, transferencia del aprendizaje. La transferencia es un factor facilitador de la retención relacionado con el sujeto que aprende, al igual que las motivaciones y los intereses, lo cual hace referencia a la influencia que el aprender una tarea tiene sobre la realización de otra nueva o el rendimiento en otra labor. En este sentido, la transferencia puede ser positiva, negativa o nula. (González L, 2013)

Las prácticas de aprendizaje y los resultados pueden ser influenciados por factores locales, como las actitudes culturales para la enseñanza, los maestros y el aprendizaje; y asuntos sociales, tales como las condiciones del hospedaje, o en su defecto, la necesidad de viajar largas distancias de hogares en los que hay poca privacidad o espacio para estudiar (Yip H,1997). Aunque la interacción entre el sujeto y el medio se establece a través de los procesos como la asimilación y la inclusión, los aprendizajes producidos a

través de estos procesos son jerárquicos. La jerarquización se refiere al hecho de que gracias a la información almacenada en la memoria a corto y largo plazo, la nueva información es asimilada siguiendo varios procesos. En el primer caso, la información se relaciona en calidad de subestructura con el aprendizaje previamente elaborado por el sujeto; en el segundo caso, la nueva información puede dar lugar a estructuras más o menos complejas y diferenciadas de las existentes, aunque esto no significa ausencia de relación con los demás. La construcción de esta nueva estructura supone procesos graduales que parten inicialmente de las nociones y las ideas para llegar luego a establecer relaciones entre conceptos y categorías. (Zapata P, 2008)

Desde esta perspectiva, el aprendizaje universitario constituye un proceso que implica complejidad. Esta complejidad comprende integración, interrelación e interacción de distintos componentes que intervienen en el proceso de aprendizaje en el aula universitaria. Entre estos componentes están los estudiantes, el conocimiento, el docente, el contexto y el ambiente de aprendizaje universitario (Pabón A, 2011). No obstante, a pesar de las dificultades de los procesos educativos, es necesario aceptar por principio las diferencias individuales en cuanto a las maneras y ritmos de aprendizaje de los estudiantes. (Zapata P, 2008)

La educación debe estar dirigida a promover capacidades y competencias generales, además de los conocimientos específicos propios de cada asignatura, para que los estudiantes puedan asimilar de forma crítica la información que se les suministra. Adicionalmente, la realización de trabajos prácticos, si su diseño está bien planteado, puede influir positivamente en la motivación y en su aprendizaje. (García N, 2007) La práctica es capaz de mejorar el aprendizaje, y entre más ejercitación se produce, hay una mayor retención; por lo que es necesario considerar que las repeticiones realizadas en un espacio de tiempo y con pausas adecuadas tienen un efecto memorizante superior. Sin embargo, una ejercitación excesiva puede deteriorar lo previamente aprendido (González L, 2013)

b. Aprendizaje en Odontología:

El proceso de aprendizaje es de importancia fundamental en la educación, sin embargo, en Odontología, hasta hace poco, parece haber sido dejado en un terreno incierto, posiblemente debido a la naturaleza basada en la historia del curso de formación

profesional (Yip H,1997). Los estudiantes con frecuencia están preocupados más por aprobar que por aprender. En este sentido, es importante proporcionarles una orientación adecuada sobre el modo de abordar las actividades que deben realizar y de solucionar los problemas. En definitiva, crear un ambiente de trabajo en el que éste se sienta que no está sólo y que ante cualquier dificultad sepa que tendrá el apoyo del profesor. (García N, 2007)

Esta carrera muchas veces es impartida por expertos clínicos que, en su mayor parte, tienen limitada formación previa en docencia; hecho que dificulta la enseñanza eficaz (Schönwetter D, 2006). La mayoría de los problemas educativos no son problemas teóricos sino prácticos en el sentido de que denotan un vacío entre las creencias y las prácticas educativas. (Zapata P, 2008)

La mayor parte de los profesores han estado preocupados por la enseñanza más que por el aprendizaje. Resulta evidente que ellos se ocupan más de las actividades de clases, contenidos y recursos educativos que de los procesos y dificultades de aprendizaje que presentan los estudiantes. Así mismo, en los cursos de ciencias la organización de los contenidos se lleva a cabo con referencia a las disciplinas y a su desarrollo histórico, señalados por lo general en los libros de texto, sin tener en cuenta la organización psicológica del aprendizaje y los niveles de experiencia y madurez de los estudiantes. (Zapata P, 2008)

Lo expuesto anteriormente deja patente la necesidad de realizar una modificación en el método docente que posibilite una mejora del proceso de aprendizaje del estudiante y, en definitiva, de los resultados obtenidos. (García N, 2007)

La forma en que los estudiantes aprenden la información puede afectar su éxito académico y el cumplimiento de sus metas profesionales. La tendencia en el campo de la investigación en educación de carreras biomédicas es incorporar diversas metodologías de enseñanza, con el objetivo de desarrollar habilidades en los estudiantes en la búsqueda de información, resolución de problemas, y la educación permanente (Alcota M, 2011).

Se puede esperar que los estudiantes de odontología aprendan de distintas fuentes durante su práctica clínica, por ejemplo de los procedimientos clínicos propios, de las interacciones con los pacientes, asistentes dentales, técnicos dentales y compañeros

estudiantes. La manera en la que el estudiante aprende a partir de cada una de estas fuentes parece ser en gran parte inexplorado (Fugill M, 2005).

Desde el punto de vista educativo, la evaluación debe posibilitar examinar los niveles de aprendizaje que alcanzan unos y otros sin pretender que todos deban alcanzar los mismos niveles cuando no todos se encuentran en las mismas condiciones. (Zapata P, 2008)

c. Satisfacción de los estudiantes con su aprendizaje

El alto nivel de absentismo y la falta de motivación de los estudiantes son rasgos característicos de una realidad a la que nos enfrentamos día a día, y parecen ser un denominador común en las preocupaciones de la mayoría de los profesores universitarios, sea cual sea la rama a que pertenezcan o la disciplina que impartan. (García N, 2007)

Según Kotler (1999), se define la satisfacción como “el nivel del estado de ánimo de una persona que resulta de comparar el rendimiento percibido de un producto o servicio con sus expectativas” (Kotler P, 1999)

Se ha encontrado que la satisfacción del alumnado con alguna asignatura está significativamente relacionada con: su percepción de que, en general, la asignatura es más fácil de entender en comparación a otras, su satisfacción con el número y tipo de prácticas realizadas y su satisfacción con el profesor, en lo que respecta al esfuerzo a la hora de impartir la materia y la atención que presta a las dudas planteadas por los alumnos, entre otros. (García N, 2007)

La satisfacción de los estudiantes con la educación que reciben es constantemente referida como un elemento clave en la valoración de la calidad de la educación. De esta manera, López (1996) afirma que la mirada del destinatario de la educación, los estudiantes, o en su defecto quienes los representan, “se está convirtiendo en referencia fundamental a la hora de establecer lo que tiene calidad y lo que no la tiene” (Gento S, 2003).

En esta misma dirección, la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO, del inglés United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization), en su declaración mundial sobre la educación

superior en el siglo XXI, plantea que los estudiantes y sus necesidades deben situarse en el centro de la preocupación de los responsables en la toma de decisiones en el plano nacional e institucional, de manera que se constituyan en participantes esenciales y protagonistas en el proceso de renovación de la educación superior, especialmente en lo que atañe a la enseñanza, la evaluación, la renovación de los métodos pedagógicos, así como de su participación en la elaboración de las políticas institucionales y en la gestión de los establecimientos. (UNESCO, 1998)

Visto desde otro punto, el objetivo general de la educación debe trascender el desarrollo de excelencia académica. Debe asumir la responsabilidad de preparar personas seguras de sí mismas, capaces de perseguir y conseguir sus propios objetivos. Las escuelas y universidades deben ayudar a los estudiantes en el desarrollo de la excelencia académica al mismo tiempo de nutrir las autoconcreencias necesarias para mantener la excelencia en sus vidas adultas. (Blanco H, 2012)

d. Introducción a la Odontología

Introducción a la Odontología, es un curso que se imparte en primer año de la carrera de Odontología de la Universidad de Chile, y en su funcionamiento contempla una carga académica de 54 horas presenciales y 108 horas de trabajo autónomo.

El curso, ubicado en el primer semestre de la carrera, está orientado a contribuir en el desarrollo del futuro odontólogo, formándolo en sus primeras competencias, que facilitarán la comprensión del ejercicio profesional.

Proporciona la oportunidad para el juicio reflexivo sobre la elección de la carrera y la responsabilidad a adquirir en el área de la salud. La asignatura, dará a conocer el quehacer de la profesión en relación al desempeño futuro tanto en investigación como en extensión social. Por otra parte, comprende la importancia de la formación continua en el área de la salud para mantenerse actualizado en la evolución del conocimiento (Programa Introducción a la Odontología, 2013).

Dentro del funcionamiento del curso, se encuentra presente hace algunos años la actividad en terreno que realizan los estudiantes, acompañados por docentes y ayudantes, a un hogar de ancianos o jardín infantil, donde plantean una tarea de servicio,

orientado a actividades de promoción y prevención en salud oral. Esto les permite un acercamiento temprano con el oficio del profesional en el área de la salud, y un conocimiento de la realidad país a la que se verán enfrentados una vez egresados. Dicha tarea ha ido evolucionando y perfeccionándose, llegando a convertirse en la columna vertebral que configura la asignatura. Sin embargo, a contar del año 2014, la asignatura se transformará, debido al proceso de Innovación Curricular, pasando a formar parte de la Unidad de Trabajo del Estudiante (UTE) “Desarrollo de destrezas y autocuidado para el ejercicio profesional”.

Podríamos decir que a través de la realización de las prácticas y de su participación en clase, los estudiantes ven cumplido su deseo de no ser evaluados única y exclusivamente a través de un examen final. Por otra parte, se pueden sentir más implicados en la asignatura y motivados, al comprobar que los conocimientos que van adquiriendo les pueden ser útiles para resolver problemas reales similares a los que pueden encontrar en el mundo laboral. (García N, 2007)

Esta actividad ha generado grandes satisfacciones, tanto en los estudiantes, que ven puestos en práctica los conocimientos adquiridos en las cátedras de la asignatura, como en los docentes y ayudantes. Lo mismo ocurre en la comunidad visitada, en donde el objetivo principal es entregar un trabajo de calidad y real beneficio, enmarcado en cambiar conductas y generar conciencia y conocimiento en la población sobre la promoción y prevención de su salud oral.

Todos estos elementos, encuadran la actividad en una metodología de aprendizaje conocida como “Aprendizaje-Servicio”, cuyas características serán detalladas a continuación.

e. Aprendizaje-Servicio (A-S)

Los primeros antecedentes del aprendizaje-servicio pueden encontrarse en el surgimiento, a principios de siglo, de la corriente educativa liderada por John Dewey y William James, entre otros. Dewey privilegiaba el “aprendizaje a través de la experiencia” y James sostuvo que el servicio a la comunidad era “el equivalente moral de la guerra”. La obra de ambos inspiró en la década de 1920, el surgimiento de las primeras experiencias estructuradas de servicio comunitario estudiantil. (Nieves M, 2001)

Sin embargo, el concepto de “aprendizaje-servicio” (*service-learning*) se acuñó formalmente hacia fines de la década del 60. En 1966, las universidades de Harvard y Radcliffe establecieron un currículo de servicio comunitario, el programa “Education for Action”. En 1969, se convocó en los Estados Unidos a la primera Conferencia Nacional sobre Aprendizaje-servicio, que lo definió como la “integración entre la realización de una tarea que es necesaria con el crecimiento educativo” (Nieves M, 2001)

Desde los años 70, el aprendizaje-servicio se difundió primero en los Estados Unidos y luego internacionalmente, alcanzado así los cinco continentes. (Nieves M, 2001). Como ejemplo, en Latinoamérica, se pueden mencionar los programas de prácticas solidarias obligatorias en la educación superior en México, Costa Rica y Venezuela, el “sello de escuela solidaria” promovido por la organización Faça Parte y los ministerios de educación estatales en Brasil, los programas de prácticas solidarias universitarias de “opción Colombia” y “opción Venezuela”, “Servicio País Chile” y Unisol Brasil, entre otros. (González A, 2010)

La definición de Aprendizaje-servicio ha sido difundida por muchos autores: para el Dr. Andrew Furco, Director del Service-Learning Research and Development Center de la Universidad de California Berkeley, “...es una pedagogía de enseñanza por la que los estudiantes adquieren una mejor comprensión del contenido académico aplicando competencias y conocimientos al beneficio de la sociedad”. Para la especialista Alice Halsted es “... la metodología de enseñanza y aprendizaje a través del cual los jóvenes desarrollan habilidades a través del servicio a sus comunidades...”. Timothy Stanton vincula el aprendizaje-servicio a la llamada “educación experiencial”, “...forma de aprendizaje experiencial, una expresión de valores-servicio a los demás, que determina el objetivo, la naturaleza y el proceso de un intercambio social y educativo entre los estudiantes y las personas a los que ellos sirven, y entre los programas de educación experiencial y las organizaciones comunitarias con las que ellos trabajan”. (Nieves M, 2001)

Hay centenares de definiciones de “aprendizaje-servicio” (A-S) que circulan en el mundo en diversas lenguas, pero todas ellas comparten tres rasgos comunes:

El primero, es que toda experiencia de aprendizaje-servicio implica el desarrollo de *un servicio solidario destinado a atender necesidades reales y sentidas por una comunidad.*

Porque el A-S no es sólo hacer un diagnóstico, sino que necesita pasar de la descripción de una realidad a intentar transformarla, a través de una intervención solidaria concreta.

Un segundo rasgo es el *protagonismo juvenil*. Para que este tipo de experiencias solidarias sean realmente educativas tienen que estar protagonizadas por los estudiantes; estos deben apoderarse del proyecto, de su intencionalidad. Deben ser quienes propongan ideas, reflexionen, monitoreen y corrijan el rumbo de la intervención desde el diagnóstico inicial, su planteamiento y posterior evaluación final.

Y, finalmente, lo que hace original a la propuesta del A-S en el vasto mundo del voluntariado y del servicio social comunitario, es que *estas acciones solidarias están articuladas intencionadamente con los contenidos de aprendizaje*. Contenidos tanto de carácter disciplinar, competencias, actitudes que se favorecen, habilidades que se fomentan, procesos de crecimiento que se acompañan; es decir, un planteamiento integral del aprendizaje. (González A, 2010)

En definitiva, podríamos definirlo como una actividad o programa de servicio solidario protagonizado por los estudiantes, orientado a atender eficazmente necesidades de una comunidad, y planificada en forma integrada con los contenidos curriculares en función de optimizar el aprendizaje. (González A, 2008)

Si resulta evidente que no todo diagnóstico conduce a una intervención comunitaria, y que no toda intervención constituye necesariamente un servicio a la comunidad, es igualmente necesario subrayar que no todo servicio comunitario puede calificarse necesariamente como aprendizaje-servicio. Podemos hablar de A-S sólo cuando están presentes con igual intensidad los elementos de intencionalidad pedagógica e intencionalidad solidaria. (Nieves M, 2001) (Figura N°1)

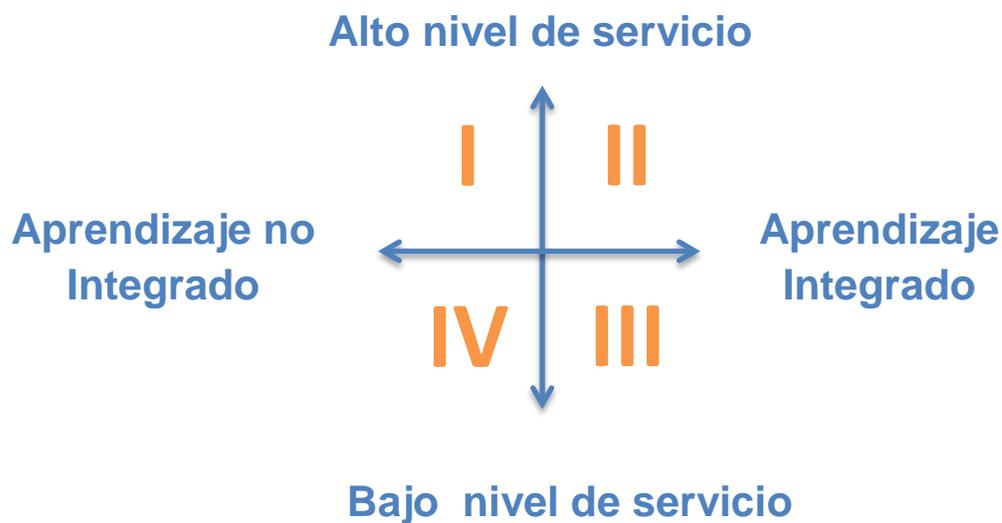
Figura N° 1: Aprendizaje-servicio, como unión de intencionalidad pedagógica y solidaria



Por tanto, se trata de sostener, simultáneamente, la intención pedagógica de mejorar la calidad del aprendizaje y la intención solidaria de ofrecer una respuesta participativa a una necesidad social. (González A, 2010)

Para diferenciar mejor los proyectos de A-S de otro tipo de iniciativas, resulta útil el modelo desarrollado por el “*Service Learning 2000 Center*” de la Universidad de Stanford. El modelo tiene dos dimensiones: una relacionada con el servicio, y el otro relacionado con el aprendizaje. El resultado son cuatro cuadrantes. (Figura N°2)

Figura N° 2: “Cuadrantes del aprendizaje y el servicio”, desarrollado por la Universidad de Stanford.



- I. Corresponde a actividades de alto nivel de servicio a la comunidad, pero desconectadas de aprendizaje escolar.
- II. Corresponde a proyectos de aprendizaje-servicio.
- III. Corresponde a proyectos orientados básicamente al aprendizaje de contenidos curriculares específicos, con bajo nivel de servicio a la comunidad.
- IV. Proyectos de baja calidad de servicio, y desconectados del aprendizaje escolar. (Nieves M, 2001)

Como ejemplo de los diferentes cuadrantes tenemos:

- I. Extensión, voluntariado y servicio comunitario institucional. Son actividades solidarias, de compromiso social y participación ciudadana, que se caracteriza por desarrollarse en paralelo o poco articuladas con las actividades académicas. Si bien este tipo de actividades generalmente tiene un profundo impacto en la vida y la formación personal de los estudiantes, sus aspectos formativos no suelen ser planificados intencionadamente.
- II. Aprendizaje-servicio. Experiencias, prácticas y programas que ofrecen simultáneamente una alta calidad de servicio solidario y alto grado de integración de aprendizajes formales. Los destinatarios del proyecto son conjuntamente la población atendida y los estudiantes, ya que ambos se benefician con el proyecto.
- III. Salidas a la comunidad con prioritaria intención académica. En este cuadrante agrupamos a los trabajos de campo, practicas pre-profesionales, pasantías, investigaciones en terreno. El principal destinatario del proyecto son los estudiantes, el énfasis esta puesto en la adquisición de aprendizajes, y el contacto con la realidad comunitaria es puramente instrumental.
- IV. Iniciativas solidarias asimétricas. Se definen por su intencionalidad solidaria, y por su poca o ninguna articulación con el aprendizaje formal. Incluyen las campañas de recolección y los festivales u otras actividades “a beneficio”. Son actividades ocasionales, que surgen cuando son atingentes a necesidades puntuales. (González A, 2008).

En un buen proyecto de A-S, el componente aprendizaje incluye contenidos curriculares, reflexiones sobre las prácticas, desarrollo de competencias para la ciudadanía y el trabajo, y también actividades de investigación, sobre todo en la educación superior. Es decir, los jóvenes aprenden contenidos académicos y, a la vez, realizan tareas importantes y de responsabilidad en su comunidad y en la propia institución educativa (González A, 2010). Las concepciones más integrales de excelencia académica entienden que una educación de calidad debe abarcar tanto conocimientos científicos de excelencia, como la formación en las competencias y valores necesarios

para el buen desempeño en el mundo del trabajo y el ejercicio de una ciudadanía participativa y solidaria. (Gonzales A, 2008)

Este tipo de proyecto apunta simultáneamente a mejorar la calidad educativa, la calidad de vida local y la respuesta ciudadana porque permite aprender con otros, en escenarios concretos y reales, a través de acciones útiles y significativas. (González A, 2010). Pero también, y es necesario subrayarlo, un proyecto que se pretende solidario y socialmente responsable puede generar efectos no deseados. Debemos reconocer que los estudiantes pueden ir y volver al contexto con la comunidad con la misma mirada ingenua con la que partieron, sin haber aprendido nada que cuestionara sus pre-juicios y pre-conceptos. Peor aún; pueden haber aprendido la lección equivocada, y pasar el resto de su vida convencidos que pueden mejorar la condición de vida de una población con sólo ir de visita, o confundiendo buena voluntad con formas sutiles pero perniciosas de paternalismo. (Gonzales A, 2008).

Los educadores, deben enseñar a los estudiantes de que además del entusiasmo y la buena voluntad, se necesita poseer el suficiente conocimiento y competencias, constancia y dedicación para poder modificar mínimamente la realidad. (Gonzales A, 2008)

Cuando se realizan experiencias de A-S, los aprendizajes académicos mejoran la calidad del servicio ofrecido. El servicio demanda una mejor formación integral, estimula la adquisición o producción de nuevos conocimientos para resolver adecuadamente la necesidad detectada y todo redunda en un mayor compromiso ciudadano. A su vez, los conocimientos y las estrategias propias de las comunidades desafían los conocimientos netamente académicos; los problemas imprevistos obligan a plantear nuevas preguntas, nuevas estrategias, y en ese sentido, el trabajo solidario genera nuevos conocimientos e impacta en una mejor formación de los estudiantes y en una producción académica de mayor rigor y pertinencia social. (González A, 2010)

Para diseñar un proyecto de aprendizaje-servicio se deberán tener en cuenta tres elementos esenciales:

- La participación de todos los actores, especialmente de los estudiantes

- La inclusión de aprendizajes curriculares específicos, dando cuenta de qué asignaturas y temas estarán involucrados, asegurando su posterior evaluación
- Actividades solidarias que redunden en una respuesta efectiva a necesidades sentidas de la comunidad pero que, a la vez, puedan ser desarrolladas por los estudiantes, en relación con sus características y su preparación

Un proyecto implica un análisis de la realidad sobre la que se va a actuar y una decisión desde el punto de vista ético; un conocimiento de las fortalezas y capacidades del grupo que va a desarrollar la tarea y una planificación de las acciones para modificar alguno de los aspectos de dicha realidad. Una vez que se tengan claros los objetivos, la elaboración de un proyecto permite determinar con claridad que actividades se deben realizar para concretarlos, administrar eficazmente los recursos y distribuir mejor las tareas. (González A, 2010). Desde el punto de vista de la formación ética de los futuros profesionales, el A-S se propone educar no solo en la ética de los derechos – en la que suele abundar la escuela - , sino también en una ética de responsabilidad personal y colectiva. Un proyecto de este tipo permite ejercitar el discernimiento ético y la argumentación, analizar valoraciones, normas y costumbres de diversas comunidades, y también permite pasar de los grandes valores declarados hacia prácticas donde los principios de la solidaridad y la justicia deben ser puestos en juego a través de compromisos personales concretos (González A, 2008).

Dentro de los criterios fundamentales de calidad, para este tipo de prácticas encontramos:

- Duración suficiente para producir impacto en la comunidad y los estudiantes, siendo que la mayor duración de los proyectos suele estar asociado no sólo al compromiso de los participantes directos, sino a la institucionalización de la pedagogía. De todas maneras, el tiempo a dedicar específicamente al trabajo solidario no puede ser determinado en forma generalizada, ya que la ecuación entre tiempo y objetivos a cumplir puede variar enormemente de un proyecto a otro.

- Con una intensidad significativa; se refiere a la frecuencia con que se realiza la actividad solidaria, y a la cantidad de tiempo que se le dedica cada vez.
- Rasgos programáticos bien definidos (Furco, 2005)

Numerosas investigaciones han mostrado los consistentes impactos que las experiencias de A-S de calidad producen tanto en el aprendizaje como en el desarrollo de competencias y actitudes en los estudiantes terciarios y universitarios (González A, 2008). Entre otros, los estudios desarrollados por Eyler y Giles en Universidades norteamericanas muestran que el aprendizaje-servicio impacta consistentemente en la comprensión y aplicación de conocimientos, el desarrollo del interés por indagar y del pensamiento reflexivo y crítico, en la percepción de posibilidades de cambio social, en el desarrollo personal e interpersonal y en el desarrollo de prácticas de ciudadanía participativa (Eyler-Giles, 1999)

Estas experiencias contribuyen a superar la brecha entre teoría y práctica que tantas veces los recientemente graduados y sus empleadores señalan como una de las falencias más serias de la enseñanza universitaria tradicional. Este conjunto de competencias adquiridas resultan especialmente significativas en un contexto mundial donde la empleabilidad no está garantizada, y un número creciente de trabajadores tienen que generar y gestionar sus propios emprendimientos productivos (Gonzales A, Montes R, 2008).

De acuerdo a los especialistas, la oportunidad que brinda A-S de conectar las prácticas solidarias con posibilidades de acción profesional que permitan cambios sociales a mediano y largo plazo, contribuye a superar una visión exclusivamente individualista de la propia profesión, y a formar graduados conectados, conocedores y comprometidos solidariamente con las necesidades de su comunidad, de su país y de la comunidad internacional (Eurlich, 2000; Younis & Yates, 1993).

Se puede decir también que los proyectos de A-S son una herramienta de inclusión educativa, porque contribuyen a mejorar los rendimientos académicos de jóvenes en situación de vulnerabilidad, según evidencian investigaciones de Argentina, Chile y otros países latinoamericanos. Las actividades solidarias les dan la confianza para comenzar a creer que son capaces de hacer cosas que ni ellos mismos creían posibles, y ese fortalecimiento de la autoestima y de la motivación para aprender permite pensar y

generar proyectos a futuro. (González A, 2010). Experiencias recogidas en escuelas en contexto de vulnerabilidad socio-educativas muestran evidencias positivas de la incidencia de las prácticas de A-S en la mejora de los índices de asistencia y retención, y a la disminución de los índices de sobre-edad y repitencia, así como en el aumento de la matrícula. Estimula la propia valorización de los/las adolescentes, lo cual es especialmente importante en aquellos que por su contexto social son frecuentemente discriminados, estigmatizados o relegados al rol de “destinatarios de ayuda”. (MINISTERIO DE EDUCACIÓN DE LA NACIÓN, 2011)

Cabe destacar que especialistas del renombre internacional de Jeremy Rifkin han destacado la importancia del A-S en esta área, afirmando que esta oportunidad de participación *“los ayuda a desarrollar el sentido de la responsabilidad y solvencia personal, que alienta la autoestima y el liderazgo, y sobre todo, permite que crezcan y florezcan el sentido de creatividad, iniciativa y empatía”*. (Nieves M, 2001)

Existe una larga tradición solidaria en el sistema educativo chileno, argentino y latinoamericano. Basado en esto, un número creciente de instituciones educativas comenzó a desarrollar proyectos solidarios más vinculados al currículum y con mayor impacto social durante la década de los ochenta y principalmente, durante los noventa. De hecho, la práctica del aprendizaje-servicio está más difundida de lo que pareciera. (González A, 2010)

f. Aprendizaje-Servicio e Innovación Curricular

La Facultad de Odontología de la Universidad de Chile está pasando por un período de cambios. Una nueva propuesta de renovación en el currículum de las asignaturas cursadas por los estudiantes será implementado, de manera paulatina, comenzando por los alumnos de primer año del 2014. Este cambio responde a una mejoría en el tipo de enseñanza “tradicional” entregada a los estudiantes, con el fin de prepararlos de manera integral para el ejercicio profesional futuro.

El cambio también pasa por la manera en que los alumnos aprenden: es reemplazar lo ficticio del aprendizaje en Aula por el “aprender haciendo y hacer aprendiendo”.

La organización del currículo, entendido este como “todo lo que le acontece al estudiante en la institución educativa” (Stenhouse, 1991) debería tener en cuenta los progresos y dificultades de aprendizaje que muestren los estudiantes, más que la estructura lógica de las disciplinas y de los distintos campos del saber. (Zapata P, 2008)

La implementación del aprendizaje-servicio de manera formal como estrategia educativa para los alumnos de primer año, tiene como objetivo acercar la población al quehacer diario de éste, generando acciones comunitarias transformadoras y sostenidas en el tiempo; y también, formar odontólogos con conciencia social, humanística y sanitaria, para promover la salud y prevenir las enfermedades. Esta innovación tiende a formar profesionales preocupados por el problema de la salud oral de la comunidad, fortaleciendo la investigación integrada a la experiencia como método básico para el aprendizaje y orientación al futuro odontólogo para el trabajo en equipo, el servicio a la comunidad y la educación permanente desde enfoques realistas.

Estas prácticas contribuyen a la formación de profesionales conocedores de la realidad país y comprometidos con la construcción de una sociedad más justa, características esperables y sello personal, en la teoría, del egresado de la Universidad de Chile, en cualquiera de sus carreras.

g. Proyecto educativo “Monitores en salud oral para el adulto mayor”

En la Facultad de Odontología de la Universidad de Chile (FOUCH), durante el año 2012 y bajo la supervisión de la Oficina de Educación Odontológica, se realizó el “*Programa de formación de monitores en salud oral para el adulto mayor*”, con la administración docente de las profesionales: Dra. Claudia Sommariva Miranda, departamento Odontología Restauradora; Dra. Ximena Lee Muñoz, departamento de Prótesis y Directora Oficina Educación Odontológica y Sra. Cecilia Espinoza, Dirección de Comunicaciones.

Éste tiene como objetivo general el implementar una estrategia de innovación pedagógica que evidencie la participación de todos los actores involucrados en el proceso de enseñanza aprendizaje en salud oral del adulto mayor como sujeto activo. Busca mejorar la pertinencia de los aprendizajes en salud oral de los adultos mayores, traducido en mejorar la calidad de vida de ellos en sus comunidades; como también fomentar

valores en la comunidad académica tales como participación, responsabilidad social, emprendimiento, reciprocidad, respeto a la dignidad, entre otras.

A los participantes se les otorga el título de Monitor en Salud Oral para el Adulto Mayor, certificado por el Decanato y la Oficina de Educación Odontológica de la FOUCH. Tuvo una duración de 108 horas, que se realizaron desde el 25 de Septiembre al 11 de Diciembre de 2012. Como pre-requisito, los participantes debían pertenecer a una asociación funcional de adultos mayores, llamada “Casa del adulto mayor de la Comuna de Recoleta”, tener una salud compatible, con enfermedades crónicas (si las tiene) controladas, con espíritu de emprendimiento y ganas de participar. Se contaron con 12 a 15 vacantes, que por la gran acogida del programa terminaron siendo 20.

El Programa se desarrolló en base a asignaturas temáticas, y se ordenaron en general, siguiendo un grado de complejidad creciente. Lo mismo ocurrió con las actividades didácticas. Contó con clases teóricas, prácticas clínicas, talleres prácticos, aprendizaje basado en problemas y visitas a centros especializados. Dentro de las actividades teóricas destacaron las temáticas en relación a salud y enfermedad (caries, enfermedad periodontal, edentulismo y lesiones de la mucosa oral) y, promoción y prevención en salud oral (enseñanza y aprendizaje de técnicas de higiene oral específicas para cada tipo de paciente). Durante cada sesión presencial se realizó además una pausa saludable, donde los participantes realizaron actividades que estimulan la calidad de vida, tales como el yoga, baile entretenido, poesía, etc. Cabe destacar que todos los materiales necesarios para el desarrollo del programa, fueron entregados a cada participante en forma gratuita. (Oficina de investigación odontológica, 2012)

La implementación de esta estrategia pedagógica evidenció la participación del adulto mayor como sujeto activo en educación en Salud Oral, traducido en mejora de la calidad de vida de ellos, de sus familias y comunidades, y fomentando valores en la comunidad académica docente y estudiantil tales como participación, responsabilidad social y respeto. (Lee X *et al*, 2012)

h. Encuesta

Este instrumento es uno de los más conocidos y utilizados en las investigaciones de mercados. Se trata de un instrumento de investigación descriptiva en el que es necesario

identificar a priori una serie de aspectos relevantes, tales como las preguntas a realizar, las personas que configuran la muestra representativa de la población, el tamaño de la misma y el procedimiento de elección de los elementos componentes. (García N, 2007)

Según el diccionario de la lengua española, encuesta se define como un “*conjunto de preguntas tipificadas dirigidas a una muestra representativa, para averiguar estados de opinión o diversas cuestiones de hecho*”. (DRAE, 2001)

Su principal ventaja es que permite recoger gran cantidad de información que, con las debidas garantías estadísticas, se puede extrapolar a toda la población. Además, la captación de datos estandarizados y medibles hace posible la aplicación de diversos análisis estadísticos que permiten comprender el significado subyacente de los conceptos y las relaciones entre las variables; además de ser relativamente fáciles de aplicar. Por otro lado, existen determinados aspectos del comportamiento humano y actitudes que no son posible apreciar mediante preguntas directas, sobre todo cuando interviene una elevada carga emotiva o el entrevistado percibe algún tipo de riesgo social en la respuesta verdadera. También es necesario considerar que si está mal planteada, puede dar una falsa imagen de lo que en realidad sucede. Lo mismo ocurre si es que las preguntas no están bien diseñadas. (García N, 2007)

Por lo general, y con el objetivo de fomentar lo opinión libre y sincera, sin sesgos por omisión u otros factores, se prefiere que se realicen de forma anónima por parte de sus participantes, sólo entregando datos epidemiológicos relevantes, tales como la edad y el sexo del entrevistado.

En este trabajo se pretende constatar la percepción de los distintos actores de esta actividad y comparar entre sí sus grados de satisfacción; llamándose actores los estudiantes, sus tutores y los encargados y/o cuidadores presentes en los establecimientos visitados. Busca mostrar que, para ellos, esta metodología de trabajo tendrá una evaluación positiva, y por lo tanto, será posible mantenerla y mejorarla en el tiempo, incorporándola de manera permanente y dándole una mayor relevancia. Cabe destacar que este estudio beneficia potencialmente a los docentes de Introducción a la Odontología, quienes tendrán información concreta, para dar inicio a investigaciones futuras en innovadoras metodologías educativas de la carrera.

IV. HIPÓTESIS Y OBJETIVOS

Hipótesis.

Existen diferencias en los niveles de satisfacción de los diferentes actores que participaron en dicha actividad de Aprendizaje-Servicio.

Objetivo General.

Comparar los niveles de satisfacción entre los participantes en una actividad enmarcada en la metodología del Aprendizaje-Servicio.

Objetivos Específicos.

- Evaluar los niveles de satisfacción de estudiantes y tutores, ya sean ayudantes alumnos o monitores en salud, participantes en la actividad de Aprendizaje-Servicio, en cuanto a desempeño y beneficio personal.
- Evaluar los niveles de satisfacción de los encargados y/o cuidadores de jardines u hogares de ancianos, participantes en la actividad de Aprendizaje-Servicio, en cuanto a desempeño y beneficio personal.
- Identificar las principales fortalezas y debilidades de la actividad.

V. MATERIALES Y MÉTODO

Tipo de estudio

- **Tipo de investigación y diseño:** Estudio de enfoque mixto, con un diseño explicativo secuencial (DEXFLIS); con una parte cuantitativa de tipo descriptivo transversal, y una cualitativa, utilizando el modelo metodológico de investigación – acción, de tipo participativo.

Selección de la muestra

El universo fueron los participantes de la actividad en terreno, enmarcada en la metodología del aprendizaje-servicio, organizada por la asignatura de Introducción a la Odontología de la Universidad de Chile en el año 2013.

Se seleccionó una muestra por conveniencia la que fue dividida en tres grupos:

- Estudiantes de Introducción a la Odontología en el año 2013 de la Universidad de Chile. (123 inscritos)
- Tutores, que se subdividen en dos grupos: ayudantes alumnos de la asignatura de Introducción a la Odontología durante el año 2013 (12 inscritos); y monitores en salud, formados por la Oficina de Educación Odontológica de la FOUCH en el año 2012 (18 participantes).
- Cuidadores y/o encargados del hogar de ancianos y jardín infantil visitados, presentes durante la visita de los estudiantes (15 personas en el jardín infantil, dividido en 5 salas con una parvularia y dos asistentes de párvulo en cada una; 6 personas en el hogar de ancianos, divididas en 3 casas con dos cuidadoras cada una).

Criterios de Inclusión

1. Criterios de inclusión de estudiantes:

- Ser estudiante que curse la asignatura de Introducción a la Odontología en el año 2013.

- Haber asistido al programa de visitas en los hogares de ancianos y/o jardines durante el año 2013, y acepten voluntariamente contestar la encuesta base de esta investigación.
- Contestar la totalidad de la encuesta, sin dejar ítems en responder.

2. Criterios de inclusión de tutores:

- Ser ayudantes alumnos de la asignatura de Introducción a la Odontología durante el año 2013, asistiendo en compañía de los estudiantes a todas las visitas al hogar de ancianos o jardín infantil, y que acepten voluntariamente contestar la encuesta base de esta investigación.
- Ser monitor en salud certificado por la Facultad de Odontología de la Universidad de Chile en el año 2012, haber asistido en compañía de los estudiantes a todas las visitas al hogar de ancianos o jardín infantil, y que acepten voluntariamente contestar la encuesta base de esta investigación.
- Contestar la totalidad de la encuesta, sin dejar ítems en responder.

3. Criterios de inclusión de encargados y/o cuidadores:

- Ser encargado y/o cuidador de hogar de ancianos o jardín infantil durante el año 2013.
- Estar de turno o en funcionamiento durante los días que se realizaron la actividad en terreno por parte de los estudiantes.
- Estar presente durante las actividades realizadas por los estudiantes en todas las visitas.
- Aceptar voluntariamente contestar la encuesta base de esta investigación.
- Contestar la totalidad de la encuesta, sin dejar ítems en responder.

Materiales

Los materiales utilizados en este estudio corresponden a:

- Impresora HP Laser Jet P1102w
- 180 hojas impresas tamaño carta para encuesta de satisfacción y autoevaluación.

Intervención:

En las sesiones presenciales de la asignatura de Introducción a la Odontología, durante Mayo del 2013, se realizó la presentación y explicación de la actividad y su enfoque: en una primera instancia por los docentes, para luego gestionarse una socialización de la actividad, con la visión de los socios comunitarios involucrados en el proceso, que acudieron a las jornadas de clases. Estos fueron las educadoras de párvulos, los adultos mayores monitores en salud oral, la directora del hogar de adultos mayores del Hogar de Cristo y estudiantes de segundo año de Odontología. También se realizó el sorteo por grupo del lugar de visita, junto con la preparación del material de apoyo que llevarían los estudiantes, el que estaba dirigido tanto al grupo objetivo (adulto mayor o niño) como en el grupo de cuidadoras.

El día 3 de Junio del 2013 se realizó la primera jornada de visitas clínicas guiadas a los jardines infantiles u hogar de ancianos. Esta sesión estuvo destinada a sociabilizar con el grupo objetivo e informarse sobre su rutina diaria, dar una mirada social al entorno y a sus necesidades.

El 10 de Junio del 2013 se realizó la segunda jornada de visitas, donde cada grupo de estudiantes realizaron una ficha clínica a un paciente determinado dentro de la comunidad visitada. También se enseñó las técnicas de higiene oral individualizadas para cada tipo de paciente y a sus respectivas cuidadoras, junto con intervenciones y consejos de dieta, etc. La actividad culminó con una convivencia saludable para reforzar los lazos establecidos.

Ambas visitas fueron de carácter obligatorias tanto para los alumnos como para los tutores.

Por último, para cumplir con el objetivo del estudio, se aplicó una encuesta escrita a cada uno de los participantes de la actividad, habiendo una para estudiantes (anexo 1), una para tutores (anexo 2) y otra para encargados y/o cuidadores (anexo 3).

Ésta fue optativa, anónima e individual, aplicada en actividades presenciales para cada tipo de participante. Se utilizó una adaptación de un cuestionario oficial, escrito y validado, publicado en el libro "EDUCACIÓN SOLIDARIA, Itinerario y herramienta para desarrollar un proyecto de aprendizaje-servicio", del Ministerio de Educación de la Nación, Programa Nacional y Comunidad, de la República Argentina, del año 2001. Dicho cuestionario, además, fue revisado y autorizado para su uso en este estudio por dos

expertos: asesor(a) pedagógico(a) y curricular de la Red para la Excelencia Docente, dependiente de la Dirección de Pregrado de la Vicerrectoría académica de la Universidad de Chile; y coordinador(a) de Asuntos Estudiantiles, Escuela de Gobierno y Gestión Pública, Instituto Asuntos Públicos Universidad de Chile, con estudios y publicaciones en relación al aprendizaje-servicio.

La encuesta es de tipo diacrónica, referida a actitudes, motivaciones o sentimientos de los encuestados, que se estructura de la siguiente manera:

- Primero, una descripción de la encuesta y su propósito, donde también se informa de su naturaleza optativa, anónima e individual, junto con preguntas relativas a datos personales, como sexo, edad y fecha
- Segundo, una primera parte de preguntas formulada como una escala tipo Likert (aplicable a los 3 grupos de muestra), de 17 ítems para estudiantes, 16 ítems para tutores, y 11 ítems para encargados(as); en las que el encuestado debe responder de acuerdo a cinco niveles: completamente de acuerdo (1), de acuerdo (2), no sé (3), en desacuerdo (4) y completamente en desacuerdo (5).
- Y tercero, una segunda parte de 6 preguntas abiertas, aplicables a las grupos de estudiantes y tutores.(Hernández R, 2006) (Blanco H, 2012)

Los contenidos de las preguntas en los tres tipos de encuestas son similares, siendo modificadas sólo para que correspondan con las percepciones adquiridas por los tres grupos de muestra en forma particular. En resumen, los tres miden satisfacción.

Operalización de las variables

Medición de satisfacción:

- Sexo: Variable cualitativa nominal
- Edad: Cuantitativa continua. Se considerará en años exactos.
- Fecha: Cuantitativa continua
- Nivel de satisfacción :

- 1) **Enfoque cuantitativo:** Variable ordinal con ítems agrupados en escala tipo Likert, referido a:
 - Contenido, expresadas en aseveraciones como: “considero que esta actividad es provechosa para aplicar los contenidos realizados en clases”; “estoy satisfecho(a) con el aprendizaje adquirido”.
 - Aspectos formales de la actividad: considera la recepción que tuvieron por parte de la comunidad visitada, las críticas que pudieron hacer, lo que mejorarían o cambiarían, los obstáculos encontrados durante el desarrollo de la misma y la evaluación general de la actividad.
 - Actitudes personales: valorar su grado de responsabilidad, el tiempo que invirtieron, sus motivaciones y compromiso con el trabajo realizado, además de su comportamiento individual y en equipo.

- 2) **Enfoque cualitativo:** Preguntas abiertas: Con técnica de profundización
 - PREGUNTAS 1, 5 Y 6: Medibles como variables ordinales

Instrumentos de sistematización de la información

Los datos requeridos serán recolectados en una planilla Excel 2010.

Análisis estadístico

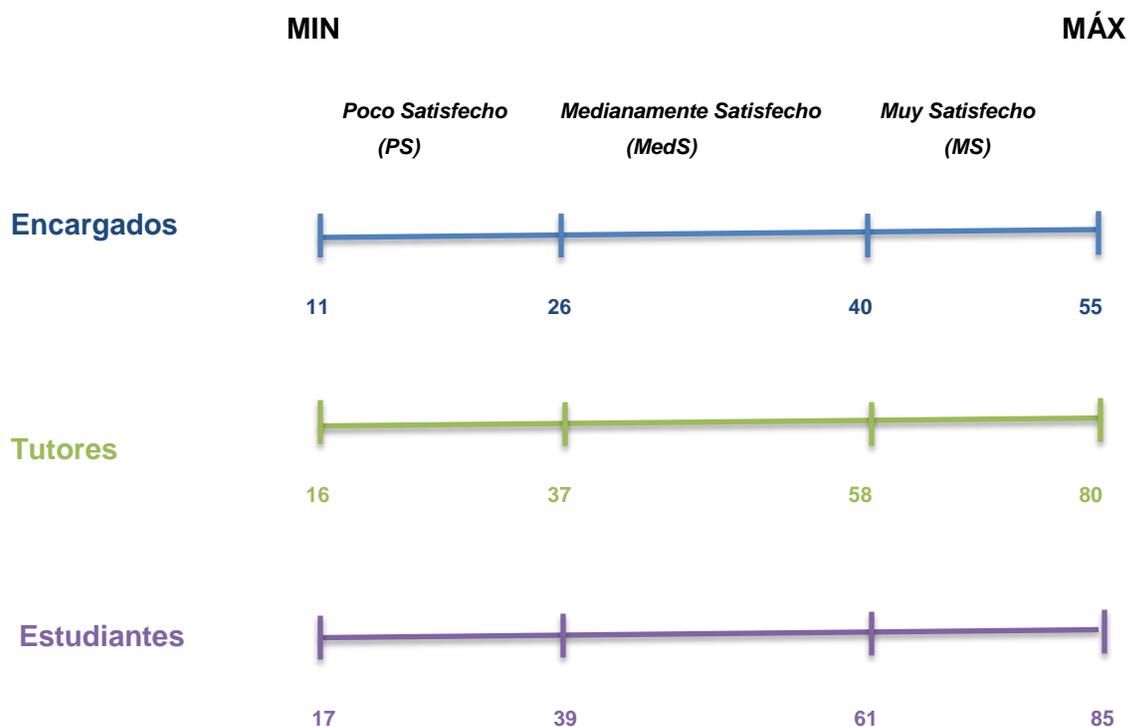
Los resultados se analizaron usando el programa estadístico Stata® 12 para Mac OSX, comparando los resultados de los actores entre sí. Con fines matemáticos, se invirtieron los valores numéricos en la escala de Likert, convirtiendo todas las respuestas 1 en 5, 2 en 4, 4 en 2 y 5 en 1. Esto permite que, al sumar los valores de cada fila, se pueda establecer una proporción directa entre el valor y el nivel de satisfacción.

Las respuestas se tabularon en forma separada para cada actor (escala de Likert y respuestas abiertas 1, 5 y 6) y se realizó un análisis de frecuencia comparativo de los resultados obtenidos en la encuesta, agrupando estos valores en tres niveles de satisfacción: poco satisfecho, medianamente satisfecho y muy satisfecho. Con esto unificamos las tres encuestas en una sola variable ordinal. La agrupación fue realizada por intervalos de equivalencia, como se muestra en la Figura N° 3.

Posteriormente, las variables cuantitativas fueron analizadas con el test de Kruskal Wallis. La prueba de Kruskal Wallis se utiliza cuando se tiene una variable independiente con dos o más niveles y una variable dependiente ordinal, pero sin asumir que la muestra tenga una distribución normal. (IDRE, 2013). El nivel de probabilidad de significancia estadística se fijó en $\alpha=0,05$.

Para obtener la distribución de la muestra se utilizó Shapiro Wilk

Figura N° 3: Nivel de satisfacción, agrupado en intervalos equivalentes para estudiantes, tutores y encargados.



Análisis cualitativo:

Las preguntas de respuesta abierta fueron analizadas a través de la metodología de Análisis del Contenido, como consecuencia de la lectura, reitera de éstas, y la identificación de las categorías de análisis. El análisis del contenido se realizó detectando lo más representativo y relevante dentro de las respuestas, emergiendo así los tópicos en estudio, lo que permitió su descripción e interpretación, respondiendo a los objetivos de la investigación.

VI. RESULTADOS

La muestra quedó finalmente conformada por 122 personas, de las cuales eran 89 estudiantes (72,95%), 17 encargados (13,93%) y 16 tutores (13,12%); de estos 7 (5,74%) eran ayudantes alumnos y 9 (7,38%) eran monitores en salud (Tabla N°1)

Tabla N°1: *Caracterización de la muestra según tipo de participante*

Tipo participante	Frecuencia	Porcentaje (%)
Estudiantes	89	72,95
Encargados	17	13,93
Tutores	16	13,12
TOTAL	122	100

En primer lugar, se expondrán los datos de cada actor de manera separada, para luego reunir los datos de forma general.

I. **OBTENCIÓN DE LA VARIABLE DEPENDIENTE**

I.a Encargados

- De un total de 17 personas, todas mujeres, con un promedio de edad de 37,9 años, siendo el mínimo de 20 y el máximo de 62 años. La desviación estándar fue de 14,2 años.
- Para tener una idea general de las tendencias en las respuestas, se muestra en la tabla N°2 el promedio de la frecuencia obtenida en la escala Likert para cada una de las 11 aseveraciones aplicadas a los 17 encargados, junto con la interpretación del puntaje.

Tabla N° 2: Resultados *n* (promedio) de encuesta de satisfacción en encargados, separado por pregunta

ASEVERACIÓN	N	INTERPRETACIÓN
El jardín u hogar abrió las puertas a los estudiantes y tutores	5	Completamente de acuerdo
Conozco los objetivos del trabajo que realizaron los estudiantes	4,41	De acuerdo
Considero que la educación en salud oral es un tema importante en la vida de los niños o adultos mayores.	4,64	Completamente de acuerdo
El trabajo realizado por los estudiantes contribuyó a solucionar este tema	3,41	No sé
Se advierten cambios en la comunidad (niños o adultos mayores)	3	No sé
Estoy conforme con estos cambios	3,05	No sé
Quiero participar activamente de la actividad con los estudiantes	4,11	De acuerdo
El tiempo destinado al desarrollo de la actividad fue el adecuado	2,82	No sé
Los estudiantes que realizaron la actividad y cumplieron con las expectativas acordadas con la organización	3	No sé
Las recomendaciones dadas por los estudiantes son de utilidad para mejorar nuestras prácticas habituales	4,64	Completamente de acuerdo
La vinculación de la Universidad de Chile con las problemáticas concretas de estas organizaciones, contribuye a la formación de profesionales comprometidos socialmente.	4,35	De acuerdo

Figura N° 4: Nivel de satisfacción, agrupado en intervalos equivalentes, de los encargados.

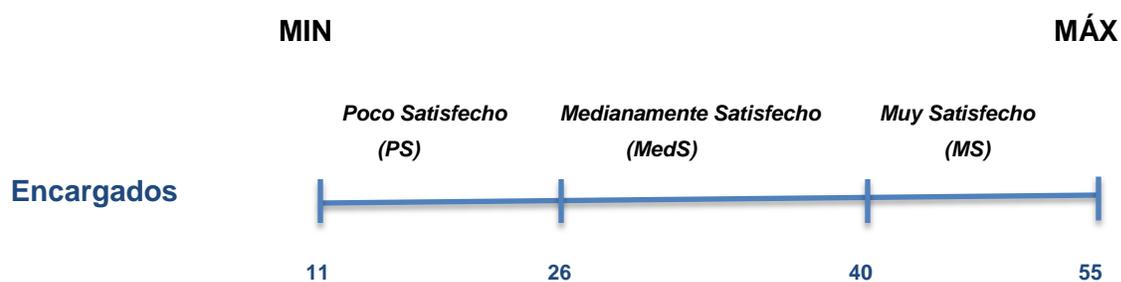


Tabla N° 3: Resultados n (%) del nivel de satisfacción de encargados, agrupados en intervalos de equivalencia, divididos por rango.

Rango	Frecuencia	n (%)
Poco satisfecho (11-26)	-	-
Medianamente satisfecho (26-40)	8	47,06%
Muy satisfecho (40-55)	9	52,94%
TOTAL	17	100%

En la tabla N° 3 se puede apreciar el porcentaje de encargados muy satisfechos con la actividad realizada, de un 52,94%. El 47,06% se expresa medianamente satisfecho.

El promedio de la frecuencia total es de 43.8, lo que la sitúa en el intervalo de Muy Satisfecho.

Como complemento de esto, se aprecia que dentro de los ítems de la encuesta con valores más bajos, aparecen el tiempo dedicado a la actividad, la percepción de los cambios en la comunidad y las expectativas que se tenían sobre ésta. En todos estos ítems, el promedio respondió “no sé”.

I.b Tutores

- De un total de 16 personas, de los cuales 9 (56,25%) eran mujeres, y 7 (43, 75%) eran hombres, con un promedio de edad de 48,6 años, siendo el mínimo de 21 y el máximo de 77 años. La desviación estándar fue de 23,5 años. Como se mencionó anteriormente, de estos 16 tutores, 9 fueron monitores en salud y 7 ayudantes alumnos.
- A continuación, se muestra en la tabla N° 4 el promedio de la frecuencia obtenida en la escala Likert para cada una de las 16 aseveraciones aplicadas a los 16 encargados, junto con la interpretación del puntaje.

Tabla N°4: Resultados *n* (promedio) de encuesta de satisfacción el tutores, separado por pregunta.

Aseveración	n	Interpretación
Me sentí responsable de mi trabajo	4,86	Completamente de acuerdo
Pude dedicarle el tiempo que estimaba necesario	4,31	De acuerdo
Tuve una excelente asistencia	4,81	Completamente de acuerdo
Llegué puntualmente a las actividades de servicio	4,43	De acuerdo
Participé activamente	4,25	De acuerdo
Estuve muy motivado para realizar las acciones	4,5	Completamente de acuerdo
La relación entre los compañeros fue muy buena	4,43	De acuerdo
Fortalecimos lazos con la comunidad	4,18	De acuerdo
Puse el 100% de mi esfuerzo para cumplir con los objetivos propuestos	4,43	De acuerdo
Estudí para aprender los contenidos involucrados	4,18	De acuerdo
Estoy satisfecho(a) con el aprendizaje adquirido	4,43	De acuerdo
Tuve actitudes de integración hacia mis compañeros	4,63	Completamente de acuerdo
Tuve una buena actitud de servicio	4,75	Completamente de acuerdo
Estoy satisfecho(a) con las acciones realizadas	4,43	De acuerdo
La comunidad se vio beneficiada con las actividades realizadas	4,31	De acuerdo
Considero que esta actividad es provechosa para aplicar los contenidos realizados en clases	4,75	Completamente de acuerdo

Figura N° 5: Nivel de satisfacción, agrupado en intervalos equivalentes, de los tutores

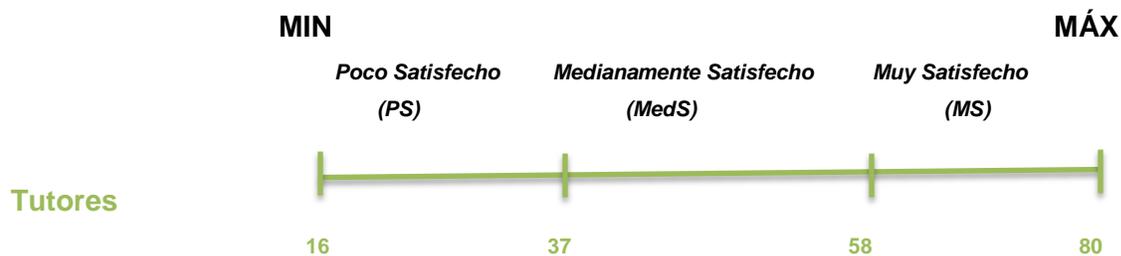


Tabla N° 5: Resultados n (%) del nivel de satisfacción de tutores, agrupados en intervalos de equivalencia, divididos por rango

Rango	Frecuencia	n (%)
Poco satisfecho (16-37)	-	-
Medianamente satisfecho (37-58)	-	-
Muy satisfecho (58-80)	16	100%
TOTAL	16	100%

Como se ve en la tabla N° 5, la totalidad de los tutores terminaron muy satisfechos con la actividad.

El promedio de la frecuencia total es de 71.75, obviamente situándolo en el intervalo de Muy Satisfecho.

Al separar los dos tipos de tutores (en estudiantes y monitores) y comparar sus promedios de frecuencias, puede verse una leve variación, aunque sin embargo ambas corresponden al intervalo mencionado. Lo anterior se encuentra explicado en la tabla N° 6

Tabla N° 6: Resultados n (promedio) de las frecuencias obtenidas, dividida por tipo de tutores, junto con su interpretación.

Tipo Tutor	n	Interpretación
Monitores	76,4	Muy satisfecho
Ayudantes alumnos	65,7	Muy satisfecho

Dentro de las preguntas abiertas, la n° 1 y 6, debían ser respondidas de manera afirmativa y negativa (sí o no), además de complementar la respuesta. Esta complementación se realizara más adelante, al tomar la muestra de forma general. (Tabla N°7).

En la pregunta n° 5, se les solicita a los tutores evaluar la actividad con una puntuación ascendente entre 1 a 10. El promedio de la frecuencia fue de 8.3, siendo el puntaje más bajo un 5 y el más alto de 10.

Tabla N° 7: Frecuencia y porcentaje de preguntas abiertas 1 y 6 para tutores

Pregunta	Aseveración	Respuesta	Porcentaje
N° 1	Estás conforme con las actividades de servicio que hiciste?, ¿Por qué?	Sí: 13	81, 25 %
		No: 3	18,75%
N° 6	¿Te gustaría seguir participando de este tipo de actividades? ¿Por qué?	Sí: 16	100%
		No:	-

I.c Estudiantes

- De un total de 89 personas, de los cuales 54 (60,67%) eran mujeres, y 35 (39,33%) eran hombres, con un promedio de edad de 19,06 años, siendo el mínimo de 18 y el máximo de 24 años. La desviación estándar fue de 1,19 años.
- Como en los actores anteriores, en la tabla N° 8 se ve el promedio de la frecuencia obtenida en la escala Likert para cada una de las 17 aseveraciones aplicadas a los estudiantes, junto con la interpretación del puntaje.

Tabla N° 8: Resultados *n* (promedio) de encuesta de satisfacción en estudiantes, separado por pregunta

Aseveración	n	Interpretación
Me sentí responsable de mi trabajo	4,23	De acuerdo
Pude dedicarle el tiempo que estimaba necesario	3,07	No sé
Tuve una excelente asistencia	4,32	De acuerdo

ASEVERACIÓN	n	INTERPRETACIÓN
Llegué puntualmente a las actividades de servicio	4,60	Completamente de acuerdo
Participé activamente	4,22	De acuerdo
Estuve muy motivado para realizar las acciones	4,31	De acuerdo
La relación entre los compañeros fue muy buena	4,26	De acuerdo
Fortalecimos lazos con la comunidad	3,9	De acuerdo
Puse el 100% de mi esfuerzo para cumplir con los objetivos propuestos	4,16	De acuerdo
Estudié para aprender los contenidos involucrados	3,78	De acuerdo
Estoy satisfecho(a) con el aprendizaje adquirido	3,88	De acuerdo
Tuve actitudes de integración hacia mis compañeros	4,20	De acuerdo
Tuve una buena actitud de servicio	4,49	De acuerdo
Estoy satisfecho(a) con las acciones realizadas	3,92	De acuerdo
La comunidad se vio beneficiada con las actividades realizadas	3,79	De acuerdo
Considero que esta actividad es provechosa para aplicar los contenidos realizados en clases	4,07	De acuerdo
Me autoevalué con justicia	4,24	De acuerdo

Figura N° 6: Nivel de satisfacción, agrupado en intervalos equivalentes, de los estudiantes.

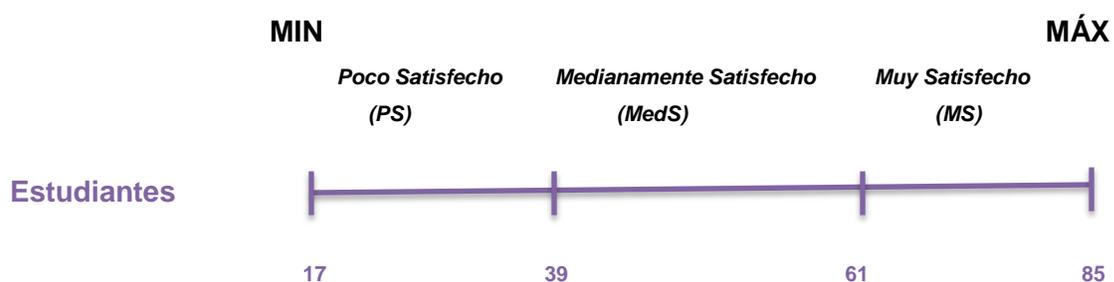


Tabla N°9: Resultados *n (%)* del nivel de satisfacción de estudiantes, agrupados en intervalos de equivalencia, divididos por rango

Rango	Frecuencia	n (%)
Poco satisfecho (17-39)	3	3,37%
Medianamente satisfecho (39-61)	6	6,74%
Muy satisfecho (61-85)	80	89,89%
TOTAL	89	100%

En la tabla N° 9 queda de manifiesto que la mayoría de los estudiantes terminaron muy satisfechos con la actividad, alcanzando el 89,89%. Sin embargo, existen grupos aislados que se encuentran medianamente (6,74%) o pocos satisfechos (3,37%). Como se vio en la encuesta de los otros actores, dentro de los ítems evaluados con los valores más bajos, vuelve a aparecer el tiempo dedicado a la actividad, donde el promedio respondió “no sé”.

El promedio de la frecuencia total es de 69.6, situándolo en el intervalo de Muy Satisfecho.

Al igual que con los tutores, se analizaron las preguntas abiertas N° 1 y 6. (Tabla N° 10).

La pregunta n°5, dio como promedio de frecuencia el valor de 6.9, siendo el puntaje más alto de 1 y el más alto de 10.

Tabla N° 10: Frecuencia y porcentaje de preguntas abiertas 1 y 6 para estudiantes

Pregunta	Aseveración	Respuesta	Porcentaje
N° 1	Estás conforme con las actividades de servicio que hiciste?, ¿por qué?	Sí: 60	67, 42 %
		No: 29	32, 58%

Pregunta	Aseveración	Respuesta	Porcentaje
N° 6	¿Te gustaría seguir participando de este tipo de actividades? ¿por qué?	Sí: 87	97,75%
		No: 2	2, 25%

II. VARIABLE DEPENDIENTE APLICADA A LA MUESTRA

Como ya se pudo obtener la variable dependiente “Nivel de Satisfacción”, que es una variable ordinal de 3 niveles (Poco satisfecho, Medianamente Satisfecho y Muy satisfecho), se procedió a analizar la muestra de manera íntegra.

La muestra quedó finalmente conformada por un total de 122 participantes, de los cuales 80 (65,57%) fueron mujeres y 42 (34.43%) eran hombres. El promedio de edad fue de 25,58 años, con una desviación estándar de 14.81 años.

Para saber si la muestra tenía o no una distribución normal, se utilizó el Test Shapiro-Wilk, dando como valor 0,955, resultando una distribución no normal.

La edad de los participantes se tabuló y fue dividido en 3 franjas etarias: adolescentes, adultos y adultos mayores. La clasificación fue realizada en base a los datos entregados por la Organización mundial de la salud (OMS), en donde la adolescencia se extiende hasta los 20 años, y la última comienza a los 60 años (Figura N° 7). Cabe mencionar que se tomó el valor de 60 años debido a que todos los adultos mayores encuestados eran mujeres (en los hombres, el comienzo de la “tercera edad” comienza a los 65 años).

Figura N° 7: Edad de la muestra, dividida en una franja etaria.

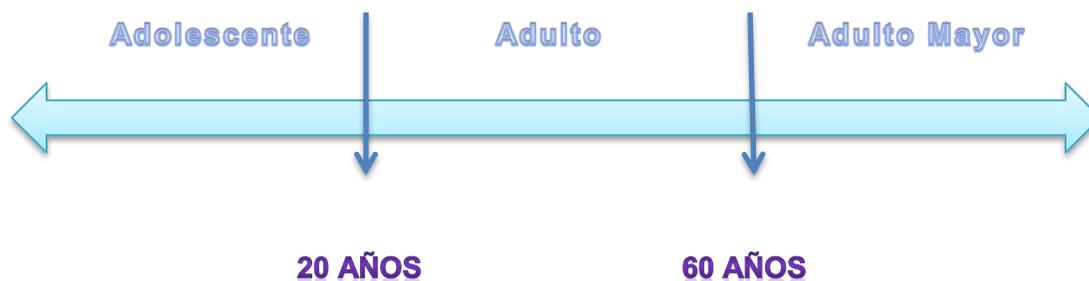


Tabla N°11: *Caracterización de la muestra según edad*

FRANJA ETARIA	n (%)
Adolescentes	67 (54,92%)
Adultos	46 (37,70%)
Adulto mayor	9 (7,38%)
Total	122 (100%)

Como queda patente en la tabla N° 11, más de la mitad de la muestra son adolescentes, existiendo una menor presencia de adultos mayores.

Tabla N°12: *Caracterización de la muestra según nivel de satisfacción, expresado en rangos.*

Nivel de satisfacción	Frecuencia	Porcentaje (%)
Poco Satisfecho	3	2,46
Medianamente Satisfecho	14	11,48
Muy Satisfecho	105	86,07
TOTAL	122	100,00

Con respecto a los niveles de satisfacción de los participantes, 105 de ellos expresaron estar muy satisfechos con la actividad en terreno, expresado en un 86,07%. Sin embargo, existió un 11,48 % que se manifestó como medianamente satisfecho, y otro 2,46% que consideraron que fue poco satisfactoria (Tabla N° 12)

A continuación, se comparó el nivel de satisfacción de la muestra, con las tres variables estudiadas: género, rango etario y tipo de actor.

Tabla N° 13: Nivel de satisfacción según género

Nivel de satisfacción	Género		Total
	Masculino	Femenino	
Poco Satisfecho	1	2	3
Medianamente Satisfecho	3	11	14
Muy Satisfecho	38	67	105
Total	42	80	122

En la tabla N°13, se aprecia que de los 42 hombres participantes, 38 de ellos se encuentra muy satisfecho con la actividad, y sólo 1 declaró estar poco satisfecho. Lo mismo ocurre con las participantes femeninas: de las 80 participantes, 67 de ellas estuvieron muy satisfechas y sólo 2 poco. Los valores intermedios fueron la preferencia de 3 hombres y 11 mujeres. Sin embargo, al comparar ambos géneros, masculino y femenino, con su nivel de satisfacción mediante el Test Kruskal Wallis se obtuvo un valor $p = 0.3217$ ($p < 0,05$), lo que indica que no hubo diferencia significativa.

Tabla N°14: Nivel de satisfacción según franja etaria.

Nivel de Satisfacción	Franja etaria			Total
	Adolescente	Adulto	Adulto Mayor	
Poco satisfecho	3	-	-	3
Medianamente satisfecho	4	10	-	14
Muy satisfecho	60	36	9	105
Total	67	46	9	122

Se puede ver en la tabla N° 14, que la totalidad de adultos mayores participantes (9) lograron estar muy satisfechos, al igual que la mayoría de los adultos (36) y adolescentes (60). Sin embargo, dentro de ésta última franja etaria aparecen los únicos 3 participantes poco satisfechos de la actividad. Medianamente satisfechos estuvieron sólo 4 adolescentes y 10 adultos. Cuando se compararon los grupos de la franja etaria con el nivel de satisfacción con el Test Kruskal Wallis, se obtuvo un valor de $p= 0,1366$ ($p<0,05$), lo que significa que no existe una diferencia significativa entre ambas variables.

Tabla N°15: Nivel de satisfacción según tipo de actor.

Nivel de Satisfacción	Tipo de actor			Total
	Encargados	Estudiantes	Tutores	
Poco satisfecho	-	3	-	3
Medianamente satisfecho	8	6	-	14
Muy satisfecho	9	80	16	105
Total	17	89	16	122

Tal como queda demostrado en la tabla N° 15, todos los tutores de la actividad quedaron muy satisfechos con esta, como también la mayoría de los estudiantes (80). Sin embargo, en los encargados, la diferencia entre muy satisfecho y medianamente satisfecho sólo fue de una persona. Se observa también que los 3 participantes poco satisfechos con la actividad eran estudiantes. Al analizar con el Test de Kruskal Wallis, se obtuvo como resultado de $p= 0,0922$ ($p<0,05$), lo que indica que no existe diferencia significativa entre el tipo de participante y el nivel de satisfacción.

III. ANÁLISIS CUALITATIVO DE LAS PREGUNTAS ABIERTAS

Como última parte de la encuesta aplicada a estudiantes y tutores, se realizaron 6 preguntas abiertas. De ellas, se obtuvieron los comentarios más reiterados en cada pregunta, separados por cada tipo de actor, como se muestra a continuación.

Pregunta n° 1

¿Estás conforme con las actividades de servicio que hiciste?, ¿por qué?

Esta pregunta ya fue analizada estadísticamente; dentro de los comentarios encontramos lo siguiente:

- TUTORES:

Dentro de las respuestas positivas, las más repetidas son aseveraciones como *“estoy agradecido(a) de todo lo aprendido...”*, *“fue útil para aplicar todo lo aprendido...”* y *“...es importante que los jóvenes participen y se acerquen a su futura profesión, además de que adquieren un compromiso social y ético con la comunidad...”*. Sin embargo, aunque en menor cantidad, existieron respuestas negativas como *“...poca disponibilidad de los cuidadores...”*, *“...los grandes problemas económicos de los pacientes...”*.

- ESTUDIANTES:

Dentro de las respuestas positivas, las más repetidas son *“...es el primer acercamiento con pacientes y con el rol del odontólogo...”*, *“...generé vínculos con los pacientes, le hice compañía...”*, *“...me sentí una ayuda a la comunidad...”*, *“...aprendí cosas nuevas y apliqué lo que ya sabía...”*. Dentro de lo negativo, las más repetidas fueron *“... muy pocas visitas y poco tiempo...”*, *“...mala organización de los horarios de los pacientes...”*, *“... muchos participaron sólo por una nota y no se llegó a un trasfondo mayor...”*.

Pregunta n° 2

¿Qué cosas nuevas aprendiste?

- TUTORES:

“...supervisar alumnos y realizar labores docentes...”, “...a integrarme más con todos mis compañeros”, “... sobre la situación de abandono y poca preocupación por los abuelitos...”, “las técnicas correctas de cepillado”.

- ESTUDIANTES:

“... sobre manejo de pacientes...”, “...hacer un correcto examen clínico...”, “conocer nuevas realidades”, “...las diferentes áreas de ejercicio profesional del odontólogo...”, “nada”.

Pregunta n°3

¿Qué modificarías en el proyecto?

- TUTORES:

“...ninguna...”, “...aumentar el número de visitas...”, “...mayor organización...”, “...muy poco tiempo, no se alcanza a crear un impacto real...”

- ESTUDIANTES:

“... más tiempo y más sesiones de trabajo...”, “...mayor organización con los horarios de los pacientes...”, “...realizar un seguimiento de los pacientes examinados en el tiempo...”, “...mayor compromiso por parte de la Universidad para resolver los problemas dentales de los pacientes...”, “...grupos de trabajo más pequeños y mayor claridad en los roles de cada integrante...”.

Pregunta n° 4

¿Cuál fue el mayor obstáculo?

- TUTORES:
“...ninguno...”, “...poco tiempo...”, “...horarios limitados...”, “...mala disposición de las cuidadoras...”, “...desorganización de los estudiantes...”.
- ESTUDIANTES:
“...el manejo de los pacientes, la mala disposición que tenían...”, “...poco tiempo...”, “...muy desorganizados los lugares que visitamos...”, “...muchas personas por grupo, y no todos estaban motivados...”, “... falta de entrenamiento en lo que íbamos a hacer...”, “... no sabía a lo que me iba a enfrentar...”, “... ninguna...”.

Pregunta n°5

Si tuvieras que darle una puntuación de 1 a 10 a la actividad (siendo 1 lo más bajo y 10 lo más alto), ¿cuál le pondrías?, ¿por qué?

Esta pregunta ya fue analizada estadísticamente; dentro de los comentarios encontramos lo siguiente:

- TUTORES:
“...muy buena disposición de los estudiantes...”, “...profesionalismo de la Universidad de Chile...”, “...falta de comunicación...”, “...abarcas no sólo a los niños en las actividades, sino también a su familia...”, “...deja huella en los niños, si es posible continuarlo en el tiempo...”.
- ESTUDIANTES:
“...muy satisfecho con la actividad...”, “...contribuye en la formación como futuros dentistas...”, “...falta de tiempo...”, “...desorganización...”, “...el proyecto debería mantenerse en el tiempo...”, “...más entrenamiento...”.

Pregunta n° 6

¿Te gustaría seguir participando de este tipo de actividades? ¿Por qué?

Esta pregunta ya fue analizada estadísticamente; dentro de los comentarios encontramos lo siguiente:

- TUTORES:

“...me gusta ayudar...”, “...para seguir adquiriendo conocimientos...”, “...es entretenido y me mantengo activo...”, “...porque estudié en la Universidad de Chile...”, “...para dejar una huella en la comunidad”.

- ESTUDIANTES:

“...acercamiento a la profesión...”, “...ayuda a la comunidad...”, “...por el rol social que deben tener los estudiantes de la Universidad de Chile con la comunidad...”, “...fue una buena experiencia...”, “...para consolidar lo aprendido en clases...”, “...crecimiento personal...”.

VII. DISCUSIÓN

En el presente estudio se determinó el nivel de satisfacción obtenido por los diferentes participantes de una actividad enmarcada en la metodología del aprendizaje-servicio, realizada por estudiantes que cursaron Introducción a la Odontología en el año 2013.

La falta de evidencia respecto a los niveles de satisfacción de los participantes como indicadores de éxito en la comprensión de los contenidos impartidos, en la Carrera de Odontología, no permite realizar mayores asociaciones al respecto. Se han evidenciado sí, altos niveles de satisfacción en relación al uso de manuales de autoaprendizaje en la técnica de aplicación de flúor y de sellantes (González L, 2013).

El resultado de esta investigación arrojó que mayormente el nivel de satisfacción de los participantes es Muy Satisfecho. Sin diferencias significativas según el tipo de actor, el género y la edad. A pesar de lo anterior, el grupo de las encargadas presenta un porcentaje menor de Muy Satisfechos en comparación a los otros dos actores. Probablemente, esta diferencia se deba al no cumplimiento de sus expectativas, expresadas en las respuestas de la encuesta, referidas a conformidad con los cambios y el tiempo destinado a la actividad. Sin embargo, las cuidadoras manifiestan tener la disposición de recibir de la mejor manera a los estudiantes y tutores y de participar activamente; relatan conocer los objetivos de la actividad y consideran importante la educación en salud oral, valoran la vinculación de la Universidad de Chile con estas organizaciones, que contribuye a la formación de profesionales socialmente comprometidos.

Es de considerar que para próximas prácticas, es necesario la educación tanto de los pacientes, como también es imprescindible que las cuidadoras entiendan la real importancia de lo que hacemos en las actividades preventivas. No olvidar que son ellas en este caso las que transmiten y refuerzan estos conocimientos a los “pacientes” y a sus familias.

Haciendo el mismo ejercicio en los estudiantes y tutores, los resultados en sus escalas Likert fue muy similar: ambos tipos de participantes le entregaron las mayores puntuaciones a ítems como la responsabilidad con su trabajo, su activa participación, muy motivados, con buena actitud, la buena relación alcanzada con sus compañeros y la comunidad visitada, el sentimiento de que se hizo algo constructivo por los “pacientes”, satisfechos con lo realizado y con lo aprendido en la experiencia, junto con la aplicación real de los contenidos impartidos en clases.

El único punto diferente fue el tiempo dedicado a la actividad: mientras los tutores lo consideraron adecuado, para los estudiantes resultó insuficiente. Esto puede deberse a la carga académica con la que se encontraban en ese momento los estudiantes de primer año, periodo de evaluaciones, lo que quizás no permitió que le dedicasen todo el tiempo que hubieran querido (Junio-2013).

Llama la atención que a pesar de la respuesta afirmativa de la mayoría de los actores con la actividad, los únicos tres participantes que expresaron estar poco satisfechos con ésta pertenecían al grupo de los estudiantes.

Es importante también analizar las preguntas abiertas de los participantes, en donde pudieron expresarse sobre sus impresiones de la actividad.

Dentro de lo más destacable se encuentran las modificaciones que debería tener ésta, en donde las opiniones más repetidas dicen con aumentar la cantidad de sesiones y el tiempo de visitas y seguimiento. Claramente, el tiempo destinado a la actividad fue muy poco, y se destaca la motivación de los estudiantes y tutores de querer generar proyectos a largo plazo y soluciones más tangibles: la mayoría expresó su deseo de atención clínica de las personas examinadas, y se instó a que la Universidad se hiciera cargo de esos casos.

El aprendizaje-servicio es una propuesta pedagógica en la que la solidaridad y la participación ciudadana activa, además de ser contenidos de aprendizaje, pueden ser en sí mismas una manera novedosa de aprender contenidos, adquirir competencias y habilidades y modificar actitudes, si es planificada adecuadamente. Es decir, la propuesta del aprendizaje-servicio no sólo promueve la formación ciudadana y el aprendizaje de valores en la práctica, sino que además, instala una forma de aprender más, de aprender mejor, un modo de dar sentido y relevancia social al conocimiento. Constituye una forma

de aprendizaje activo y significativo, situado en el contexto de una comunidad que se convierte en un lugar de participación, pero también de aprendizaje (MINISTERIO DE EDUCACIÓN DE LA NACIÓN, 2011).

También se notó la molestia por la relación un tanto distante de las cuidadoras, a pesar de que ellas declararon conocer los objetivos y querer participar de forma activa, en la práctica, no fue tan así. No se cumplieron en su totalidad con los horarios establecidos, ni con las actividades planteadas, por motivo de problemas de organización interna de cada lugar visitado. Sin buscar responsabilidades, se sugiere que para próximas actividades que requieran de la salida de estudiantes a otras instalaciones, debería existir una mayor coordinación con estos establecimientos, para que así no ocurran este tipo de contratiempos.

Los puntos altos quedaron expresados en sus palabras de motivación y agrado por la oportunidad de participar en este tipo de actividades: su deseo de ayudar, de marcar una diferencia, del seguir aprendiendo, de acercarse a la profesión y, sobre todo, en de reflejar “la marca” de la Universidad de Chile, en su rol social y participativo. Afirmaciones como “...*porque soy estudiante de la Chile...*” dejan patente el sentido de pertenencia e identificación con los estatutos y valores de la Institución. Desde esta perspectiva, la propuesta del “aprendizaje-servicio” apunta a cerrar la brecha entre la responsabilidad social y la calidad académica, que es la responsabilidad primera de la Universidad de Chile hacia sus estudiantes y hacia la comunidad. Con esto, la institución “devuelve la mano a la sociedad”, vuelve a sus raíces y sigue formando la mejor calidad de profesionales que sean de utilidad a su país y el mundo.

Cabe decir que estas preguntas abiertas no fueron realizadas al grupo de cuidadoras, más que nada por el poco tiempo con el que ellas contaron para responder la encuesta, que fue dentro de su horario de trabajo. Se sugiere que para próximos estudios, sea posible realizarlas, le daría información importante al estudio, con el que no se contó en el presente trabajo.

Tradicionalmente, se adjudica a la Educación Superior tres misiones fundamentales: la docencia, la investigación y la extensión. A cada una de estas suele corresponder una estructura organizada específica, que tiende a formar una cultura institucional, que se transforma en un sello. Dentro de éstas, coexisten dos tipos de docentes o guías en el aprendizaje de los estudiantes: los que quieren promover el

compromiso y la responsabilidad social con los que consideran que cualquier actividad solidaria es una potencial pérdida de tiempo, indispensable para garantizar la excelencia académica (González A, 2008).

En los últimos años ha crecido la conciencia en cuanto a la responsabilidad de las Universidades, en especial de las públicas, de aportar con sus conocimientos y recursos al servicio de la comunidad. Como se afirma un documento de la UNESCO: “... *la educación superior debe reforzar sus funciones de servicio a la sociedad, y más concretamente sus actividades encaminadas a erradicar la pobreza, la intolerancia, la violencia, el analfabetismo, el hambre, el deterioro del medio ambiente y las enfermedades, principalmente mediante un planteamiento interdisciplinario y transdisciplinario para analizar los problemas y las cuestiones planteados...*” (UNESCO, 1998).

Al involucrarse en la resolución de problemáticas reales de una comunidad, la Universidad trabaja con realidades complejas. Para incidir seriamente sobre la realidad social y atender a sus necesidades en forma eficaz, se necesitan de conocimientos científicos: se requiere investigar, desarrollar competencias personales y grupales, capacidad de gestión, creatividad, iniciativa y compromiso personal y grupal. Para ayudar al mundo se requiere saber más que para aprobar un examen (Misión y visión de la Universidad de Chile , 2006) . Lo que permite dar cuenta de la misión y visión de la Universidad de Chile, expresada a través de su Proyecto de Desarrollo Institucional (PDI).

Esta misma situación, en la cual existe una completa aceptación y beneficio por este tipo de prácticas, ocurrió en la Facultad de Odontología de la Universidad Nacional de la Plata, Provincia de Buenos Aires, en donde los alumnos de primer a quinto año identificaron y evaluaron la salud bucal de los pobladores de la zona, ejecutando posteriormente programas y campañas preventivas de educación para la salud oral y comunitaria. Por la gran demanda, también se realizaron prácticas clínicas de atención, por parte de los mismos estudiantes, todo esto en función de la formación de los alumnos. Este proyecto, denominado “Impacto social de un proyecto Educativo”, resultó ser la experiencia ganadora del Premio Presidencial Prácticas Educativas Solidarias en la Educación Superior, en Argentina el año 2004. (Ministerio de Educación de la Nación Argentina, 2011)

Dicho resultados dejan patente la necesidad de nuevas formas de aprendizaje, de nuevas maneras de aprender los contenidos y ponerlos en práctica. Los estudiantes

exigen más y mejores formas que formarse, y no sólo académicamente, sino social y cívicamente. Sobre todo los jóvenes que eligen esta casa universitaria para que los forme como profesionales, pero de aquellos realistas, comprometidos con la comunidad en la que viven, y con ganas de marcar la diferencia para lograr los cambios que sean necesarios.

Es importante enfocarse en motivar a los estudiantes a aprender, para lo cual es necesario que los docentes trabajen en las metodologías de enseñanza, no solo promoviendo un ambiente grato de trabajo, sino también innovando en la forma de entregar los contenidos y como interiorizarlos. Esta actividad, aplicando ésta metodología, es un claro ejemplo de lo anterior, y se puede inferir también, que funciona.

Por último, se hace fundamental que se sigan realizando más investigaciones en el ámbito de la educación, específicamente en esta carrera.

VIII. CONCLUSIONES

No existe diferencia significativa en los niveles de satisfacción de los diferentes participantes en la actividad en terreno de los alumnos de primer año que cursan la asignatura de Introducción a la Odontología, enmarcado en el método de enseñanza del aprendizaje-servicio, ya sea por el tipo de participante, género o edad.

Los tres tipos de participantes, siendo estos: estudiantes, tutores y encargados y/o cuidadores, obtuvieron en su mayoría niveles de satisfacción que los sitúan en la categoría de muy satisfecho.

Los participantes manifestaron en su mayoría estar muy satisfechos de su participación en la actividad de aprendizaje-servicio, en cuanto a su desempeño y beneficio personal.

Dentro de las principales fortalezas de la actividad, se identificaron la aplicación y refuerzo de contenidos aprendidos en las cátedras de la asignatura, el acercamiento temprano con el quehacer de la profesión y la ayuda prestada a la comunidad visitada.

En cuanto a las principales debilidades, se identificaron el poco tiempo con el que se contaba por visita, la poca cantidad de sesiones con las que se contaba para asistir a los lugares visitados, la relación con las cuidadoras de los recintos y la falta de seguimiento de los pacientes en el tiempo.

La actividad identifica al estudiante con la misión y visión de la Universidad de Chile en su rol social.

IX. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.

- Alcota M, Muñoz A, González F, (2011).Diverse and Participative Learning Methodologies: A Remedial Teaching Intervention for Low Marks Dental Students in Chile. *J Dent Educ* 75, n° 10: 1390-1395.
- Blanco H, Ornelas M, Aguirre J, Guedea J (2012) Autoeficacia percibida en conductas académicas. Diferencias entre hombre y mujeres. *Revista Mexicana de investigación Educativa*, vol. 17, núm. 53, abril-junio, 2012, pp. 557-571. Consejo Mexicano de Investigación Educativa A.C. Distrito Federal, México.
- DRAE (2001) Diccionario virtual de la Real Academia Española. <http://lema.rae.es/drae/?val=encuesta> Concepto de Encuesta. (Consultado en Diciembre de 2013).
- “EDUCACIÓN SOLIDARIA, Itinerario y herramienta para desarrollar un proyecto de aprendizaje-servicio”, Ministerio de Educación de la Nación, Programa Nacional y Comunidad, República Argentina, 10° EDICIÓN, 2001
- Ehrlich T (2000) Civic responsibility and Higher Education. Westport, American Council on Education and Oriyx Press, Series on Higher Education. North America
- Eyler J, Giles D (1999) Where’s the learning in service-learning? Jossey-Bass Publishers, San Francisco
- Departamento de Odontología Restauradora (2013). Programa de curso Introducción a la Odontología, Universidad de Chile
- Fugill M, (2005). Teaching and learning in dental student clinical practice. *Eur. J Dent Educ.* 9: 131-136.
- Furco (2005) Impacto de los proyectos de aprendizaje-servicio. En: programa Nacional Educación solidaria. UPE, MECyT. Aprendizaje y servicio solidario en la Educación superior y en los sistemas educativos latinoamericanos. Actas del 7mo. Seminario internacional “Aprendizaje y Servicio Solidario”. República Argentina, pp 19-26
- García N, Álvarez M (2007) La motivación del alumnado a través de la satisfacción con la asignatura. Efecto sobre el rendimiento. Universidad de Navarra, ISSN: 1578-7001, *Estudios sobre educación*, n°13, pp 89-112
- Gento S, Vivas M (2003). El SEUE: un instrumento para conocer la satisfacción de los estudiantes universitarios con su educación. Universidad Nacional de Educación a Distancia de España y Universidad de los Andes de Táchira.

- González A, Montes R, Nicoletti-Altamari L (2010). Itinerario y herramientas para desarrollar un proyecto de aprendizaje-servicio. 1° edición Ministerio de Educación, Coordinación del Programa Nacional Educación Solidaria. Argentina
- González A, Montes R (2008). El aprendizaje servicio en la educación superior. 1° edición, Editorial Universidad de Buenos Aires S. E. M. Argentina
- González L (2013) Aprendizaje significativo y nivel de satisfacción en el uso de un manual de autoaprendizaje de la técnica de aplicación de barniz de flúor, en estudiantes de la Universidad de Chile, año 2012. Trabajo de investigación para optar al título de cirujano dentista Universidad de Chile.
- Hernández R (2006). Metodología de la Investigación. 4ª edición Mc Graw Hill. México.
- Institute for Digital Research and Education of UCLA (IDRE) (2013). What statistical analysis should I use? Statistical analyses using Stata. Disponible en <http://www.ats.ucla.edu/stat/stata/whatstat/whatstat.htm#kw>. Consultado 8 de Marzo de 2014.
- Kotler P (1999) Dirección de Mercadotecnia. 8va Edición, Editorial Prentice Hall Hispanoamericana, México D. F
- Lee X *et al.* (2013) Estrategia educativa innovadora que incorpora al adulto mayor como promotor de salud oral en su comunidad, publicada en el resumen de los trabajos del congreso “Experiencia Innovadora - Transición epidemiológica y envejecimiento”, en la Ciudad de México, México 2012.
- MINISTERIO DE EDUCACIÓN, Gobierno de Chile (2007). Coordinación Proyecto Nivel de Enseñanza Media. Manual de Aprendizaje- Servicio. Inscripción N° 165479. Santiago, Chile
- MINISTERIO DE EDUCACIÓN DE LA NACIÓN (2011). Subsecretaría de Educación Básica. Serie de documentos de apoyo para la escuela secundaria. Orientaciones para el desarrollo institucional de propuestas de enseñanza socio comunitarias solidarias, República de Argentina.
- Misión y Visión de la Universidad de Chile (2006). Sitio web oficial de la Universidad de Chile, citado en Marzo del 2014, disponible en <http://www.uchile.cl/portal/presentacion/institucionalidad/39635/mision-y-vision>.
- Nieves M (2001) La solidaridad como pedagogía, El “aprendizaje-servicio” en la escuela. 2° edición, Editorial Ciudad Nueva. Buenos Aires, Argentina
- Oficina de Educación Odontológica (2012). Programa proyecto educativo, “MONITORES EN SALUD ORAL PARA EL ADULTO MAYOR”, Facultad de Odontología, Universidad de Chile.

- Pabón A (2011). Aprendizaje universitario desde el paradigma de la complejidad. Universidad de los Andes, Venezuela. EDUCE, Investigación arbitrada. *ISSN: 1316 – 4910, N°52*
- Roche-Olivar, 1998, citado en “Actas del Segundo Seminario Internacional Aprendizaje-Servicio”, Buenos Aires 1999.
- Schönwetter D, Lavinge S, Mazurat R, Nazarco O (2006). Students’ Perceptions of Effective Classroom and Clinical Teaching in Dental and Dental Hygiene Education. *J Dent Educ* 70(6): 624-635.
- Undurraga C (2007). ¿Cómo aprenden los adultos? Una mirada psicoeducativa. Segunda edición, Ediciones Universidad Católica de Chile, inscripción n° 132.962, Santiago, Chile.
- UNESCO (1998), Declaración mundial sobre la Educación Superior en el siglo XXI: visión y autor. Paris
- Yip H, Barnes I (1997). Learning in dental education. *Eur J Dent Educ* 1: 54-40.
- Youniss & Yates (1997) What we know about engendering civic identity. *American Behavioral Scientist*, 40, 620-631.
- Zapata P, Cárdenas F (2008). Algunas precisiones acerca del aprendizaje humano y sus implicaciones para la educación en ciencias. *Actualidades Pedagógicas*, revista de la Facultad de Ciencias de la Educación, enero – junio, n° 051, pp.73-85. Universidad de la Salle, Bogotá, Colombia.

Durante el desarrollo del proyecto de aprendizaje-servicio...					
	1	2	3	4	5
<i>Me sentí responsable de mi trabajo</i>					
<i>Pude dedicarle el tiempo que estimaba necesario</i>					
<i>Tuve una excelente asistencia</i>					
<i>Llegué puntualmente a las actividades de servicio</i>					
<i>Participé activamente</i>					
<i>Estuve muy motivado para realizar las acciones</i>					
<i>La relación entre los compañeros fue muy buena</i>					
<i>Fortalecimos lazos con la comunidad</i>					
<i>Me autoevalué con justicia</i>					
<i>Puse el 100% de mi esfuerzo para cumplir con los objetivos propuestos</i>					
<i>Estudí para aprender los contenidos involucrados</i>					
<i>Estoy satisfecho(a) con el aprendizaje adquirido</i>					
<i>Tuve actitudes de integración hacia mis compañeros</i>					
<i>Tuve una buena actitud de servicio</i>					
<i>Estoy satisfecho(a) con las acciones realizadas</i>					
<i>La comunidad se vio beneficiada con las actividades realizadas</i>					
<i>Considero que esta actividad es provechosa para aplicar los contenidos realizados en clases</i>					

Autoevaluación para estudiantes

1. *¿Estás conforme con las actividades de servicio que hiciste?, ¿por qué?*
2. *¿Qué cosas nuevas aprendiste?*
3. *¿Qué modificarías en el proyecto?*
4. *¿Cuál fue el mayor obstáculo?*
5. *Si tuvieras que darle una puntuación de 1 a 10 a la actividad (siendo 1 lo más bajo y 10 lo más alto), ¿cuál le pondrías?, ¿por qué?*

“...la formación de personas con sentido ético, cívico y de solidaridad social; el respeto a personas y bienes; el compromiso con la institución; la integración y desarrollo equilibrado de sus funciones universitarias, y el fomento del diálogo y la interacción entre las disciplinas que cultiva.”

6. *¿Te gustaría seguir participando de este tipo de actividades? ¿por qué?*

Durante el desarrollo del proyecto de aprendizaje-servicio...					
	1	2	3	4	5
<i>Me sentí responsable de mi trabajo</i>					
<i>Pude dedicarle el tiempo que estimaba necesario</i>					
<i>Tuve una excelente asistencia</i>					
<i>Llegué puntualmente a las actividades de servicio</i>					
<i>Participé activamente</i>					
<i>Estuve muy motivado para realizar las acciones</i>					
<i>La relación entre los compañeros fue muy buena</i>					
<i>Fortalecimos lazos con la comunidad</i>					
<i>Puse el 100% de mi esfuerzo para cumplir con los objetivos propuestos</i>					
<i>Estudí para aprender los contenidos involucrados</i>					
<i>Estoy satisfecho(a) con el aprendizaje adquirido</i>					
<i>Tuve actitudes de integración hacia mis compañeros</i>					
<i>Tuve una buena actitud de servicio</i>					
<i>Estoy satisfecho(a) con las acciones realizadas</i>					
<i>La comunidad se vio beneficiada con las actividades realizadas</i>					
<i>Considero que esta actividad es provechosa para aplicar los contenidos realizados en clases</i>					

Autoevaluación para tutores

1. *¿Estás conforme con las actividades de servicio que hiciste?, ¿por qué?*
2. *¿Qué cosas nuevas aprendiste?*
3. *¿Qué modificarías en el proyecto?*
4. *¿Cuál fue el mayor obstáculo?*
5. *Si tuvieras que darle una puntuación de 1 a 10 a la actividad (siendo 1 lo más bajo y 10 lo más alto), ¿cuál le pondrías?, ¿por qué?*

“...la formación de personas con sentido ético, cívico y de solidaridad social; el respeto a personas y bienes; el compromiso con la institución; la integración y desarrollo equilibrado de sus funciones universitarias, y el fomento del diálogo y la interacción entre las disciplinas que cultiva.”

6. *¿Te gustaría seguir participando de este tipo de actividades? ¿por qué?*

<i>Durante el desarrollo del proyecto de aprendizaje-servicio...</i>					
	1	2	3	4	5
<i>El jardín u hogar abrió las puertas a los estudiantes y tutores</i>					
<i>Conozco los objetivos del trabajo que realizaron los estudiantes</i>					
<i>Considero que la educación en salud oral es un tema importante en la vida de los niños o adultos mayores.</i>					
<i>El trabajo realizado por los estudiantes contribuyó a solucionar este tema</i>					
<i>Se advierten cambios en la comunidad (niños o adultos mayores)</i>					
<i>Estoy conforme con estos cambios</i>					
<i>Quiero participar activamente de la actividad con los estudiantes</i>					
<i>El tiempo destinado al desarrollo de la actividad fue el adecuado</i>					
<i>Los estudiantes que realizaron la actividad cumplieron con las expectativas acordadas con la organización</i>					
<i>Las recomendaciones dadas por los estudiantes son de utilidad para mejorar nuestras prácticas habituales</i>					
<i>La vinculación de la Universidad de Chile con las problemáticas concretas de estas organizaciones, contribuye a la formación de profesionales comprometidos socialmente.</i>					