

## Satisfacción con la calidad de las pasantías en atención primaria de salud

Satisfaction with the quality of primary health care internships

Xiomara Margarita Martín Linares<sup>1\*</sup> <https://orcid.org/0000-0002-5431-7818>

Marta Otero Ceballos<sup>1</sup> <https://orcid.org/0000-0003-2467-2621>

Digna Edelsys Hernández Meléndrez<sup>1</sup> <https://orcid.org/0000-0002-0839-1128>

<sup>1</sup>Escuela Nacional de Salud Pública. La Habana, Cuba.

\*Autor para la correspondencia: [xiomara.martin@infomed.sld.cu](mailto:xiomara.martin@infomed.sld.cu)

### RESUMEN

**Introducción:** La calidad de las instituciones educativas está cobrando mayor relevancia, por lo que es necesario conocer cómo se han ido desarrollando sus procesos educativos en términos de esta cualidad.

**Objetivo:** Evaluar la satisfacción de los participantes en relación con la calidad del desarrollo de las pasantías en atención primaria de salud en la Escuela Nacional de Salud Pública.

**Métodos:** Investigación bietàpica y prospectiva, en la que se combinaron técnicas cualitativas y cuantitativas. La población del estudio estuvo constituida por 80 participantes en la pasantía de atención primaria de salud, provenientes de Chile, que se dividieron en 2 grupos, en el período comprendido desde el 19 de octubre hasta el 6 de noviembre, y desde el 9 hasta el 28 de noviembre de 2015, respectivamente. Se diseñó una encuesta conformada por 10 preguntas cerradas y 2 abiertas, aplicadas al total de participantes.

**Resultados:** Los estudiantes valoraron como muy positiva la calidad de las pasantías. Las opiniones negativas estuvieron centradas en la infraestructura.

**Conclusiones:** Todos los estudiantes expusieron satisfacción con respecto a la calidad del desarrollo de las pasantías, y expresaron sus sugerencias. Se puso de manifiesto que la calidad puede considerarse desde el punto de vista de la satisfacción de las expectativas de los usuarios o consumidores.

**Palabras clave:** satisfacción; calidad; pasantía; evaluación.

## **ABSTRACT**

**Introduction:** The quality of educational institutions is becoming more relevant; therefore, it is paramount to know how their processes have developed in view of such quality.

**Objective:** To evaluate the participants' satisfaction regarding quality in the development of primary health care internships at the National School of Public Health.

**Methods:** Two-stage and prospective research, in which qualitative and quantitative techniques were combined. The study population was made up of 80 Chilean participants of the primary health care internship, who were divided into two groups, in the period from October 19 to November 6, and from November 9- 28, 2015, respectively. We designed a survey including ten closed questions and two open-ended questions, applied to the total number of participants.

**Results:** The students assessed the quality of the internships as very positive. The negative opinions were focused on the infrastructure.

**Conclusions:** All the students expressed satisfaction regarding the quality in the development of the internships, and expressed their suggestions. Quality was shown to be likely considered from the point of view of satisfactory expectations of users and consumers.

**Keywords:** satisfaction; quality; internship; evaluation.

Recibido: 18/02/2019

Aceptado: 01/02/2020

## Introducción

Los miembros de las instituciones deben ser capaces de conducir la organización hacia un alto desempeño profesional y la excelencia de los servicios docentes. Se impone, entonces, su formación y desarrollo como premisa indispensable para lograr una gestión eficiente, que dé respuesta a las transformaciones ocurridas en el sistema de salud, con la flexibilidad requerida para enfrentar, a la vez, cambios sociales, económicos y tecnológicos.

La calidad de las instituciones educativas está cobrando mayor relevancia, lo que ha traído como consecuencia la formulación de interrogantes que permitan establecer cómo se desarrollan sus procesos educativos al respecto. Diversos autores apuntan que la satisfacción estudiantil constituye una pieza clave dentro de estas interrogantes, ya que son los estudiantes los que reciben la educación; por lo tanto, pueden generar opiniones de relevancia sobre la calidad de estos procesos.<sup>(1,2,3)</sup>

La educación constituye un proceso intencional que pretende el perfeccionamiento del individuo como persona y su inserción en el mundo cultural y social, al entender el proceso educativo como una parte activa en las etapas sucesivas de su formación como persona y ser social, que “aprenda a aprender” –término de promoción y educación para la salud– para toda la vida.<sup>(3)</sup>

Desde hace tres años, el Ministerio de Salud de Chile (MINSAL) ha solicitado a la Escuela Nacional de Salud Pública (ENSAP) que sus funcionarios realicen pasantías en Cuba, relacionadas con la gestión en atención primaria de salud (APS). Por tal motivo, se han realizado varias pasantías con capacitación a diferentes niveles, de acuerdo con el nivel científico de los cursistas que asisten, pero no se ha realizado una evaluación para conocer la satisfacción de estos con respecto a la calidad de las pasantías recibidas.

Según las normativas de las pasantías del Instituto de Gestión y Liderazgo Universitario, los pasantes deberán ser orientados para obtener el mejor beneficio de dicha experiencia. Les corresponde empoderarse y hacerla un componente positivo de su proceso formativo y de la transformación de sus instituciones. La pasantía está llamada a contribuir con el desarrollo del Proyecto de intervención, con ideas nuevas y prácticas confirmadas.<sup>(1)</sup>

De este modo, el presente artículo tiene el objetivo de mostrar la satisfacción de los participantes en las pasantías en Atención Primaria de Salud en la Escuela Nacional de Salud Pública.

## Métodos

Se realizó una investigación bietàpica y prospectiva. La población del estudio estuvo constituida por dos grupos de estudiantes chilenos: el primero de 36 participantes y el segundo de 44 de la pasantía en APS, en el período comprendido desde el 19 de octubre hasta el 6 de noviembre, y desde el 9 hasta el 28 de noviembre de 2015, respectivamente. Se creó una encuesta por las autoras, que quedó conformada por 10 preguntas cerradas y 2 abiertas, y que fueron aplicadas al total de participantes en ambas pasantías.

En las preguntas cerradas los participantes debían identificar con una X, de acuerdo con su percepción, distintos aspectos relacionados con la satisfacción con la pasantía en una escala del 1 al 5, donde el 5 era la mejor evaluación y 1 la peor. Esta encuesta fue validada por criterio de expertos. Las preguntas cerradas se procesaron mediante frecuencias absolutas y relativas.

Las preguntas abiertas ofrecieron los resultados cualitativos; se calificaron mediante el análisis de contenido simple; fueron codificadas y agrupadas; y se presentaron en categorías ordenadas por orden de frecuencia decreciente. Los encuestados escribieron sus sugerencias y opiniones generales para mejorar las pasantías. Se señala entre paréntesis, en los resultados, la cantidad de personas que ofreció la respuesta, habida cuenta de que cada opinión tenía importancia en aras de ofrecer un servicio de calidad. Se combinaron técnicas cualitativas y cuantitativas.

Para aplicar los métodos de recogida de información a los sujetos de estudio, la investigación se sustentó en los principios de la ética y se tuvo en cuenta su consentimiento previo para participar.

La satisfacción estudiantil ha sido concebida por *Zambrano*<sup>(4)</sup> como el grado de congruencia entre las expectativas previas de los estudiantes y los resultados obtenidos. Con respecto a la experiencia de aprender, en la evaluación de la satisfacción con el desarrollo de la pasantía se consideraron los siguientes aspectos:

1. Satisfacción de las expectativas.
2. Labor desarrollada por los profesores en la pasantía.
3. Calidad de la utilización de los medios de enseñanza.
4. Calidad y actualización de la literatura entregada.
5. Material de trabajo empleado en el desarrollo de la pasantía.
6. Combinación de la teoría con la práctica.

7. Utilidad de la pasantía para el desarrollo de su actividad laboral.
8. Organización y desarrollo general de la pasantía.
9. Asistencia y puntualidad de los participantes.
10. Satisfacción general con la pasantía.

## Resultados

### Primer grupo

En una primera etapa se exploró acerca de las consideraciones del grupo de 36 pasantes; de ellos, 11 consideraron que se podían mejorar los aspectos relacionados con los materiales de trabajo empleados, y la organización y el desarrollo general de la pasantía. Cabe destacar que 10 personas estimaron que la utilidad de la pasantía para el desarrollo de su actividad laboral no fue totalmente afín. En la tabla 1 se aprecia que todos los encuestados manifestaron satisfacción con la labor desarrollada por los profesores; incluso, en sus criterios reforzaron este aspecto.

**Tabla 1** - Evaluación de la satisfacción con la pasantía por acápite evaluado (primer grupo)

Acápites evaluado	Pregunta 1		Pregunta 2		Pregunta 3		Pregunta 4		Pregunta 5	
	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%
1	0	0	0	0	0	0	5	13	31	80
2	0	0	0	0	0	0	0	0	36	100
3	0	0	0	0	0	0	3	8	33	91
4	0	0	0	0	1	2	5	13	31	86
5	0	0	0	0	2	5	8	22	26	72
6	0	0	0	0	0	0	11	30	25	69
7	0	0	0	0	0	0	3	8	33	91
8	0	0	0	0	1	2	9	25	26	72
9	0	0	0	0	0	0	11	30	25	70
10	0	0	0	0	1	2	5	13	30	86

## **Sugerencias para mejorar la organización y el desarrollo general de la pasantía**

Los participantes hicieron las siguientes sugerencias:

1. Ofrecer más salidas a terreno (14).
2. Ofrecer material de apoyo impreso (trípticos, plegables) (8).
3. Mejorar la infraestructura para las clases. Que las sillas tengan aditamento para la escritura (7).
4. Mejorar el servicio de internet (5).
5. Variar los subgrupos cuando salen a labores de terreno para mejorar la interacción grupal (2).
6. Ofrecer pasantías de más tiempo (2).
7. Recoger la asistencia a las actividades docentes (2).
8. La coordinadora debe quedarse en el hotel (1).
9. Mejorar los servicios del hotel (1).

## **Observaciones, opiniones y sugerencias no recogidas en las preguntas anteriores**

A continuación aparecen otras observaciones, opiniones y sugerencias, que no se contemplaron en las preguntas ya presentadas:

1. Agradecimiento a los profesores (25).
2. Felicitación a los profesores por la humildad que exhiben a pesar del alto nivel científico (13).
3. Incluir en el programa la medicina tradicional (7).
4. Resultaron muy importantes las visitas a terreno (2).
5. Muy buena metodología (2).
6. Hubo mala coordinación de los ómnibus (1).
7. Mucho ruido en el hotel (1).
8. Mala higiene de los alimentos (1).

## Segundo grupo

Este grupo, conformado por 44 participantes, cursó la pasantía en el período comprendido entre el 9 y el 28 de noviembre de 2015. En esta etapa se aplicaron las mismas técnicas de recogida de información. Los resultados se presentan en la tabla 2.

**Tabla 2** - Evaluación de la satisfacción con la pasantía por acápite evaluados (segundo grupo)

Acápites evaluado	Pregunta 1		Pregunta 2		Pregunta 3		Pregunta 4		Pregunta 5	
	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%	No.	%
1	0	0	0	0	2	4	12	27	30	68
2	0	0	0	0	0	0	1	2	43	97
3	0	0	0	0	2	4	11	25	31	70
4	0	0	1	2	1	2	6	13	36	81
5	1	2	1	2	6	13	8	18	28	63
6	0	0	0	0	3	4	16	36	25	56
7	0	0	0	0	2	4	7	15	35	79
8	0	0	1	2	2	4	14	31	25	56
9	0	0	1	2	2	4	6	13	35	79
10	0	0	0	0	1	2	11	25	32	72

Se aprecia que, al igual que en el grupo anterior, existió alta satisfacción con los profesores y menor con los materiales empleados en el aula. En este grupo, una mayor cantidad de personas manifestaron poca utilidad de la pasantía para el desarrollo de su actividad laboral y poca actualidad de la bibliografía entregada.

### Sugerencias para mejorar la organización y el desarrollo general de la pasantía

Al igual que en el grupo anterior, las respuestas de los participantes fueron codificadas y agrupadas. Estas se presentaron en orden de frecuencia decreciente y se señaló entre paréntesis la cantidad de participantes que ofreció la respuesta.

Los participantes hicieron las siguientes sugerencias:

1. Mejorar algunos aspectos en el hotel (6).
2. Hotel más cercano a la ciudad (3).
3. Contar con mejores recursos materiales (hojas, internet) (3).

4. Ofrecer material de apoyo impreso (trípticos, plegables) (2).
5. Mejorar la infraestructura para las clases. Que las sillas tengan aditamento para la escritura (2).
6. Mejorar el servicio de internet (2).
7. Hacer evaluaciones cada cierto día (1).
8. Exponer más procedimientos clínicos (1).
9. Hacer dinámicas en el curso (1).
10. Más prácticas para conocer mejor a los pacientes cubanos (2).

### **Observaciones, opiniones y sugerencias no recogidas en preguntas anteriores**

Otras observaciones, opiniones y sugerencias que no se contemplaron anteriormente son las siguientes:

1. Superó sus expectativas (6).
2. Felicitación a los profesores por la humildad que exhiben a pesar del alto nivel científico (6).
3. Fue un aporte importante para su desarrollo personal (5).
4. Agradecimiento a los profesores por su alto nivel de compromiso (4).
5. El hotel debe garantizar avituallamiento adecuado (1).
6. Alto nivel de sabiduría de los profesores (2).
7. Exigir más puntualidad a los alumnos (1).

### **Discusión**

En relación con la satisfacción de las expectativas de los estudiantes, los resultados revelan que se sintieron satisfechos con las pasantías recibidas. Ambos grupos resaltaron el nivel científico y el trato amable de los profesores. A juicio de las autoras, el claustro de la ENSAP tiene una elevada calificación docente y profesional que permite ofrecer figuras docentes altamente calificadas.

Los profesores fueron evaluados desde la perspectiva del alumno, elemento importante para apreciar la calidad de los procesos, según refieren *Hamui* y otros,<sup>(5)</sup> quienes plantean que la opinión de los estudiantes es solo un elemento entre varios a considerar al evaluar



el desempeño docente, pero contribuye a la rendición de cuentas y a la elevación de la calidad de la formación profesional.

Similar resultado se obtuvo en estudio realizado en la Universidad Autónoma de Chihuahua, cuando se evaluó la satisfacción de los estudiantes de la maestría en Ciencias de la Productividad Frutícola de la Facultad de Ciencias Agrotecnológicas, donde más del 80 % consideró que el docente da a conocer la información que se requiere y está dedicado a su quehacer académico.<sup>(3)</sup>

En una evaluación sobre la satisfacción académica de los estudiantes de la licenciatura en Didáctica del francés de la Universidad de Guadalajara se aprecia que el 72 % valora como positiva la competencia del profesorado.<sup>(7)</sup>

En los dos grupos algunos de los pasantes no reconocieron la utilidad de esta formación para el desarrollo de su actividad laboral. A juicio de las autoras esto pudiera estar relacionado con que fueron seleccionados por el MINSAL por la responsabilidad que ocupaban, pero no estaba entre sus expectativas la necesidad de tener este conocimiento; o, quizás, con que no consideraron que en su país existían las condiciones ideales para poner en práctica el conocimiento obtenido.

Ambos grupos manifestaron ciertas inconformidades con aspectos estructurales, como las condiciones de acceso a internet y físicas del lugar donde se desarrolló la pasantía. También consideraron que se podían mejorar los materiales de trabajo empleados y la organización general. Un gran grupo expresó que la bibliografía entregada podía haber estado más actualizada.

En una encuesta de satisfacción realizada a estudiantes de programas académicos de pregrado de la Pontificia Universidad Javeriana de Colombia, se aprecia que la satisfacción de los estudiantes con los recursos es, en general, alta. Resalta la satisfacción con los auditorios (90,5 %), las bibliotecas (88,3 %), los equipos audiovisuales (86,4 %), y los laboratorios y talleres (84,4 %).<sup>(8)</sup>

Otras sugerencias para el mejoramiento de las condiciones estuvieron relacionadas con los elementos materiales relacionados con las características del alojamiento, el transporte y las condiciones de los salones utilizados para las conferencias.

La iniciativa de incluir nuevos temas estuvo relacionada con el pensamiento creativo y las necesidades de formación de los estudiantes. Esto coincide con un estudio realizado en la Escuela Nacional de Enfermería y Obstetricia de la Universidad Nacional Autónoma de México, donde se reconoce el conjunto de actividades de formación profesional que

se desarrollan en la educación superior como un espacio de construcción de significados y sentidos entre los sujetos participantes, lo que implica el desarrollo humano progresivo, así como el compromiso social y profesional.<sup>(9)</sup>

Los resultados que se exponen en este artículo son novedosos, ya que por primera vez se aborda esta problemática en la ENSAP con estudiantes extranjeros. Esta institución tiene 90 años de quehacer científico y el perfeccionamiento de sus programas académicos, desde la perspectiva de los estudiantes, en cursos cortos o pasantías, permitirán mantener la condición de excelencia que ostenta.

Los estudiantes de ambos grupos expusieron satisfacción con la calidad del desarrollo de las pasantías. Estas recibieron una valoración muy positiva por los participantes, la mayoría de los aspectos fueron calificados de bien y excelente. Las opiniones negativas estuvieron centradas en la infraestructura. Ambos grupos destacaron la labor realizada por los profesores, y la calidad de los medios de enseñanza, así como de la actualización de la literatura. Estas consideraciones ponen de manifiesto que la calidad puede ser considerada desde el punto de vista de la satisfacción de las expectativas de los usuarios o consumidores.

## **Referencias bibliográficas**

1. Pérez Valduciel I; Pereyra G.E.E. Satisfacción estudiantil: un indicador de la calidad educativa en el departamento de biología celular, ucv. Revista de Pedagogía. 2015(36);99:69-89.
2. Pontificia Universidad Javeriana. Encuesta de satisfacción de estudiantes de programas académicos de pregrado. Bogotá DC. Colombia; 2014.
3. Moreno Durán I, De Guadalupe AM, Durán López E, Villalobos Pérez E, Villa Martínez A. Satisfacción estudiantil de la maestría en ciencias de la productividad Frutícola de Faciatec de la UACH. Revista Mexicana de Agronegocios. 2016 Ener-Jun [acceso 18/02/2019];38. Disponible en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=14146082014>
4. Zambrano Ramírez J. Factores predictores de la satisfacción de estudiantes de cursos virtuales. RIED. 2016;19(2):217-35.
5. Hamui Sutton A, Ortiz García A, Cejudo Aparicio L, Lavallo-Montalvo C, Vilar Puig P. La evaluación del profesor desde la perspectiva de los médicos residentes del Plan

Único de Especializaciones Médicas, Revista Educ Med. 2017 [acceso 10/02/2020];18(2):89-97. Disponible en: <https://www.elsevier.es/es-revista-educacion-medica-71-pdf-S1575181316300833>

6. Organización Universitaria Interamericana. Brasil. 2015 [acceso 05/10/2017]. Disponible en: <http://iglu.oui-iohe.org/wp-content/uploads/2014/01/Normativa-de-las-Pasant%C3%ADas-IGLU-5-2015.pdf>

7. Hernández Velázquez CA, Lara García B, Ortega Medellín MP, Martínez González MG, Rubio IA. Evaluación de la satisfacción académica de los estudiantes de la licenciatura en didáctica del francés. Rev Educ Mey Des (Mex) 2010;15:40.

8. Encuesta de satisfacción de estudiantes de programas académicos de pregrado. Colombia. Edit Pontificia Universidad Javeriana. 2014 [18/02/2019]. Disponible en: <https://revistas.unal.edu.co/index.php/actaodontocol/article/view/44603>

9. González-Ramírez P, Matus-Miranda R, Fernández-García V. Factores determinantes en la formación de pasantes en servicio social. Construcción y validación de un instrumento, Rev Enfermería Universitaria. 2017;14(1):3-9.

### **Conflicto de intereses**

El autor declara que no existe conflicto de intereses.

### **Contribución de los autores**

*Xiomara Margarita Martín Linares:* Idea original, elaboración del artículo y aprobación versión final.

*Digna Edelsys Hernández Meléndez:* Elaboración del artículo, procesamiento de la información y aprobación de la versión final.

*Marta Otero Ceballos:* Revisión y aprobación versión final.