



**UNIVERSIDAD DE LA REPÚBLICA
FACULTAD DE ENFERMERÍA
DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN**



NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL INTERNO DE ENFERMERÍA CON SU EXPERIENCIA CLÍNICA EN EL PROGRAMA, Y SU CONTRIBUCIÓN A LA MEJORA DE LA CALIDAD DE LOS CUIDADOS BRINDADOS

Autores:

Br. Gelmini, María Luisa
Br. Luchini, Florencia
Br. Paule, Georgina
Br. Pereyra, Fernanda
Br. Repicio, Sofía

Tutores:

Prof. Adj. Lic. Diana Barco
Prof. Asist. Mariela Alvez
Prof. Mg. Inés Umpiérrez

Facultad de Enfermería
BIBLIOTECA
Hospital de Clínicas
Av. Italia s/n 3er. Piso
Montevideo - Uruguay

Montevideo, 2019

ÍNDICE

1. LISTA DE ABREVIATURAS Y SIGLAS.....	
2. RESUMEN.....	
3. INTRODUCCIÓN.....	
3.1. Planteamiento del problema.....	
3.1.1. Pregunta problema.....	
3.2. Objetivos.....	
3.2.1. Objetivo General.....	
3.2.2. Objetivos específicos.....	
3.2. Antecedentes.....	
3.3.1. Antecedentes nacionales.....	
3.3.2. Antecedentes internacionales.....	
4. JUSTIFICACIÓN.....	
5. MARCO CONCEPTUAL.....	
5.1. Satisfacción.....	
5.2. Calidad del cuidado de Enfermería.....	
5.3. Evaluación de la calidad educativa.....	
5.4. Satisfacción de los usuarios de los servicios educativos.....	
5.5. Enseñanza.....	
5.6. Aprendizaje.....	
5.7. Programa Internado.....	
5.8. Perfil estudiantil.....	
5.9 Gestión del cuidado.....	
6. DISEÑO METODOLÓGICO.....	
6.1. Tipo y diseño general de estudio.....	
6.2. Unidad de observación.....	
6.3. Universo.....	
6.4. Instrumentos y recolección de la información.....	
6.5. Variables y operacionalización.....	
7. CONSIDERACIONES ÉTICAS.....	
7.1. Limitantes del estudio.....	
8. RESULTADOS.....	
9. DISCUSIÓN.....	

10. CONCLUSIONES.....

11. SUGERENCIAS.....

BIBLIOGRAFÍA.....

ANEXOS.....

 ANEXO “A”: INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS.....

 ANEXO “B”: GRÁFICOS.....

LISTADO DE TABLAS

Tabla 1-Operacionalización de variables:.....	
Tabla 2- Distribución de la población según denominación del Interno de Enfermería.....	
Tabla 3-Distribución de la población según utilidad del internado.....	
Tabla 4-Distribución de la población según duración global del internado de enfermería.....	
Tabla 5-Distribución de la población según dificultad con las experiencias académicas.....	
Tabla 6-Distribución de la población según Apoyo del Servicio.....	
Tabla 7-Distribución de la población según apoyo del docente clínico.....	
Tabla 8-Distribución de la población según propuesta de trabajo.....	
Tabla 9-Distribución de la población según continuidad de la propuesta del interno en el servicio.....	
<i>Tabla 10-Distribución de la población según apoyo de la coordinación.....</i>	
Tabla 11-Distribución de la población según relacionamiento con los pares.	
Tabla 12-Distribución de la población según fortalezas identificadas.....	
Tabla 13-Distribución de la población según debilidades identificadas.....	
Tabla 14-Distribución de la población según sugerencias para mejorar el programa.....	
Tabla 15-- Distribución general de variables identificadas.....	

LISTADO DE GRÁFICOS

Gráfico 1- Distribución de la población según dificultad con las experiencias académicas.....
Gráfico 2-Distribución de la población según fortalezas identificadas.....
Gráfico 3-Distribución de la población según debilidades identificadas.....
Gráfico 4-Distribución de la población según sugerencias identificadas.....
Gráfico 5-Distribución general de variables identificadas.....

1. LISTA DE ABREVIATURAS Y SIGLAS

TFI	Trabajo final de Investigación
UDELAR	Universidad de la República
PdeE	Plan de Estudios
UTEC	Unidad Tecnológica
ADAN	Adulto y Anciano
FESC	Fundación de Estudios Superiores Comfanorte
IES	Instituciones de Educación Superior
PAE	Proceso de Atención de Enfermería
PA	Proceso Administrativo

2. RESUMEN

Este estudio corresponde al trabajo Final de Investigación (TFI) realizado por cinco estudiantes pertenecientes a UDELAR, Facultad de Enfermería, Plan de estudios 1993, cuarto ciclo, primer módulo.

Su objetivo fue identificar el nivel de satisfacción de los estudiantes con el curso práctico del Internado del Plan de estudios 1993 que realizaron la práctica clínica en el año 2016.

Se desarrolló una investigación acerca de las opiniones de los internos volcadas en una encuesta anónima luego de finalizar el Internado. Esta encuesta se realizó en Montevideo e Interior en los diferentes campos prácticos en el período 2016, a través de un estudio descriptivo, retrospectivo, cuantitativo, de corte transversal, en el que se trabajó con un universo correspondiente a 103 encuestas.

Los resultados permitieron conocer e identificar que los estudiantes se mostraron en general satisfechos en las dimensiones estudiadas.

La pregunta que no mostró un amplio porcentaje de respuestas positivas con el internado fue en cuanto a las dificultades en la experiencia académica, en la que se determinó que un 40% tuvo dificultad en la propuesta de trabajo, un 23% tuvo dificultad en el diagnóstico de situación, un 14% con el desarrollo de la propuesta y un 9% en la presentación del caso clínico. El 14% planteó no tener dificultades.

Esto identifica que el 86% de los estudiantes presentaron alguna dificultad en el transcurso de la experiencia práctica.

Palabras clave: Satisfacción del estudiante, Calidad educativa, Gestión del cuidado

3. INTRODUCCIÓN

El presente trabajo fue realizado por cinco estudiantes de la Facultad de Enfermería, Licenciatura en Enfermería, Plan de estudios 93, cuarto ciclo, Primer Módulo y corresponde al Trabajo Final de Investigación (TFI).

La temática abordada se enmarca en las líneas de investigación del Departamento de Administración, lugar donde reside la dirección y coordinación de la experiencia de Internado.

El objetivo fue identificar el nivel de satisfacción de los estudiantes con el curso práctico del internado Plan de estudios 1993 que realizaron las prácticas en el año 2016, conociendo las opiniones de los internos, volcadas en una encuesta anónima, luego de finalizar el Programa Internado.

Esta etapa académica es la última instancia práctica de la carrera, en la que el estudiante es llamado 'interno'. En esta experiencia, el estudiante gradualmente cogestiona una unidad o programa en conjunto con el licenciado operativo de los servicios.

El estudiante transita por cuatro experiencias educativas (diagnóstico de situación, proyecto de gestión, caso clínico y corte evaluatorio) en las que tiene asignado un docente referente académico que acompaña el proceso de Enseñanza y aprendizaje.

El programa prevé una evaluación a la mitad de la experiencia realizada en conjunto, la academia, los profesionales, jefes de los servicios y el estudiante para identificar fortalezas y debilidades del proceso e introducir mejoras en el próximo trimestre.

La investigación es un estudio descriptivo, retrospectivo, cuantitativo de corte transversal. Se trabajó con el universo que corresponde a todas las encuestas realizadas por los estudiantes al finalizar el programa internado en el 2016.

3.1. Planteamiento del problema

El nivel de satisfacción de las personas es un indicador de la calidad de cualquier organización. En este sentido, los clientes internos son los de la propia organización y los externos son a quienes van dirigidos sus servicios.

Esta investigación relevó el nivel de satisfacción del cliente interno en el programa Internado, que es la última experiencia práctica en la carrera de Licenciatura en Enfermería que imparte la Facultad de Enfermería.

Esto supone directamente poder medir la satisfacción de las etapas educativas por las que transita el estudiante en el programa, que permitan identificar fortalezas y debilidades e introducir mejoras, si fuere necesario, para contribuir al fin último de la formación del profesional de Enfermería que es la gestión de calidad en el cuidado de Enfermería a la población.

3.1.1. Pregunta problema

¿Cuál es el nivel de satisfacción, que expresa el estudiante, con la experiencia práctica del Programa Internado de la Facultad de Enfermería en la Universidad de la República del Uruguay?

3.2. Objetivos

3.2.1. Objetivo General

Identificar el nivel de satisfacción de los estudiantes, con el curso práctico del Internado del Plan de Estudios 1993 que realizaron la práctica clínica en el año 2016.

3.2.2. Objetivos específicos

- Identificar el nivel de satisfacción de los estudiantes respecto a las experiencias educativas del programa.
- Identificar el nivel de apoyo de los docentes a los procesos de enseñanza y aprendizaje de los estudiantes.
- Identificar las fortalezas y debilidades de la implementación del programa.

3.2. Antecedentes

La búsqueda bibliográfica se realizó en los buscadores científicos: BIUR (Biblioteca de la Universidad de la República), Scielo (Biblioteca Científica electrónica en Línea), BVS (Biblioteca Virtual en Salud), Colibrí y Redalyc (Red de Revistas Científicas de América Latina, el Caribe, España y Portugal), entre los años 2016 a 2019.

Las palabras clave que se utilizaron fueron: satisfacción del estudiante, calidad educativa, Calidad del cuidado de Enfermería.

3.3.1. Antecedentes nacionales

En cuanto a los **antecedentes nacionales** se encuentran:

Título: Tesis “Satisfacción estudiantil en la enseñanza Clínica”.

Autor: De Orta, Antonella. Lomazzi, Jorge. Núñez, Ximena. Rosas, Nadia.
Villareal, Claudia.

Lugar: Uruguay, Montevideo. Universidad de la República. Facultad de
Enfermería. Año: 2018.

Palabras clave: Satisfacción estudiantil, Práctica Clínica, gestión del
cuidado.

Esta investigación aspira a conocer el nivel en que el estudiante alcanza sus
expectativas con respecto al área clínica.

El objetivo fue indagar el grado de satisfacción de los estudiantes de la
Facultad de Enfermería cursando la práctica preprofesional perteneciente al
PdeE 1993 sobre la práctica clínica.

Metodología y procedimientos básicos: estudio longitudinal, retrospectivo,
universo 121 estudiantes, muestreo 49, no probabilístico a conveniencia según
criterios de inclusión definidos por el equipo docente en la Cátedra de
Educación.

Para la recolección de datos se procedió a la construcción de un instrumento
ya que no se contaba con uno previo, el mismo mediante variables permitió la
medición de la satisfacción en los estudiantes.

De los resultados se destaca que los estudiantes demostraron insatisfacción
frente a las variables: docentes del área, espacios de recreación y estudio en el
campo clínico e instancia de simulación previa (UTEC).

De manera contraria, los estudiantes se mostraron satisfechos frente a las
variables: instancia clínica y el usuario abordado.

Se concluye que se logró alcanzar el objetivo del estudio, destacando que la investigación se debería repetir en otro grupo de estudiantes, para reafirmar los hallazgos encontrados, tanto los positivos como los negativos para observar qué aspectos se mantienen o cambian a través de los años. Además de ser un insumo importante para la Institución, en tanto que debe orientar algunos cambios que hay que realizar con el fin de mejorar los resultados de la experiencia clínica y así lograr que los estudiantes se encuentren más motivados con dicha experiencia.¹

Título: Tesis “Satisfacción del estudiante de Adulto y Anciano en el proceso de aprender a cuidar”.

Autor: García, Julieta. Gómez, Ana Laura. González, Natalia. Santurio, Fernanda. Viera, Ana Paula.

Lugar: Uruguay, Montevideo. Universidad de la República. Facultad de Enfermería. Año: 2010.

Se realizó un estudio cualitativo, observacional, descriptivo de cohorte transversal, en el segundo semestre de año 2010; con el objetivo de determinar el nivel de satisfacción del Estudiante de Adulto y Anciano en el proceso de aprender a cuidar.

La población objetivo fueron los estudiantes cursantes de Adulto y Anciano.

Para el cálculo de la muestra se utilizó un programa de dominio público, llamado ‘Epi info’, con el que se obtiene una confiabilidad del 90%, con un error máximo admisible de un 3%, una muestra conformada por 130 estudiantes.

A esto se le aplicó un cuestionario autoadministrado de carácter anónimo, previo consentimiento bajo testimonio verbal, con testigos.

Se determinó que el perfil del estudiante de ADAN se encuentra comprometido ampliamente por mujeres, de 19-21 años de edad, solteras y predominando las que solo estudian.

Dentro de los datos recabados predominan los estudiantes que se encuentran satisfechos en el proceso de aprender a cuidar.

En la asociación de variables de la investigación se encontró que el sexo masculino es el que presenta mayor insatisfacción.

Los mayores de 30 años son los más insatisfechos.

Los estudiantes que solo estudian son los más satisfechos.

Los que trabajan en el área de la salud se encuentran ampliamente satisfechos por lo que esto ha influido de manera positiva en el desarrollo de otras habilidades importantes en el cuidado del usuario; como por ejemplo compartiendo con el usuario experiencia de salud enfermedad y de vida.

Mediante este estudio se determinaron dificultades que manifiestan los estudiantes dentro del proceso de aprendizaje y estas son: el escaso tiempo que lo han presentado mayormente los estudiantes que conjuntamente trabajan, la desmotivación la han presentado mayormente los que solo estudian. A pesar de las dificultades encontradas los estudiantes han manifestado en su mayoría que ha logrado cumplir con los objetivos que traían al ingreso del módulo ADAN.

En lo que respecta a los sentimientos que han generado en los estudiantes al primer contacto con el paciente, y siendo de suma importancia para su satisfacción, medidos mediante la escala EVA: la felicidad, negación, ansiedad, rechazo y temor; de los siguientes predominaron en primer lugar la felicidad y en segundo lugar la ansiedad ante el primer contacto. Se pudo observar que

mediante el proceso de aprender a cuidar los estudiantes lograron controlar los sentimientos y sensaciones que le producía el primer contacto.

Los estudiantes en su amplia mayoría consideran que han brindado una buena calidad de atención, dato ampliamente positivo para la satisfacción que le genera a cada uno en el proceso de aprender a cuidar.²

Título: Tesis “Nivel de satisfacción de los usuarios internados en el Hospital de Clínicas con la atención de Enfermería”.

Autor: Bejerez, Natalia. Machado, Diego. Marandio, Fabricio. Morales, Gustavo. Soto, Vicente.

Lugar: Uruguay, Montevideo. Universidad de la República. Facultad de Enfermería. Año: 2012.

Palabras claves: Satisfacción del paciente, personal de enfermería en hospital.

El área de investigación abordada es la calidad de atención, centrándose en el nivel de satisfacción de los usuarios con los cuidados dispensados por el personal de Enfermería. Es un estudio descriptivo, prospectivo de corte transversal, que se plantea como objetivo conocer el grado de satisfacción de los usuarios internados en los servicios de medicina y cirugía del Hospital de Clínicas Dr. Manuel Quintela.

Para ello, busca caracterizar la población objeto de estudio, identificar el nivel de satisfacción de los usuarios de los servicios de medicina y cirugía en una escala de medición. Analizar los datos obtenidos en la población de cada servicio y conocer si hay diferencia entre el grado de satisfacción de uno y otro servicio.

Los resultados obtenidos permitieron identificar las dimensiones con la que los usuarios se encontraron principalmente más satisfechos. Asimismo, permitió verificar empíricamente las dimensiones y el concepto de satisfacción con el cuidado según el modelo SERVQUAL.³

Los resultados indican que la satisfacción del usuario con la atención que brinda el personal de Enfermería se debe principalmente a la calidad científico-técnica y la relación interpersonal con el paciente.

Se encontró un alto nivel de satisfacción con la atención de Enfermería. La investigación permitió determinar que los usuarios de los servicios de medicina y cirugía convencional del Hospital de Clínicas presentan un alto nivel de satisfacción en lo que respecta a la atención brindada por el equipo de Enfermería.

Es importante destacar que se detectaron aspectos negativos, vinculados con el déficit de enfermeros planteados por los usuarios, que condiciona el relacionamiento manifestado.

Como sugerencia, los autores proponen realizar estudios periódicos de la satisfacción de los usuarios en los servicios. También profundizar en estudios que aborden los aspectos negativos planteados por los usuarios en las preguntas abiertas que son condicionantes de la satisfacción.⁴

3.3.2. Antecedentes internacionales

En cuanto a los **antecedentes internacionales** se encuentran:

Título: "Satisfacción del estudiante que actualmente cursa electivas en Bienestar Institucional FESC".

Autor: Rivera, D. Ruiz, M.

Lugar: Colombia. Ciudad San José de Cúcuta, Norte de Santander. Año: 2015.

Palabras claves: Satisfacción, electivas y Bienestar institucional.

Este estudio se basó en establecer el nivel de satisfacción de estudiantes que actualmente cursan electivas en Bienestar Institucional en la FESC.

Método: Enfoque cuantitativo, diseño no experimental, tipo descriptivo de corte transversal; la población son estudiantes que actualmente se encuentran cursando electivas de bienestar institucional en la FESC en la ciudad de San José de Cúcuta, Norte de Santander (I semestre 2015). Como principal resultado de las variables analizadas se evidencia que las electivas de crecimiento humano y cultura son más aceptadas y tienen mayor elección en todos los programas de la FESC. Se puede identificar a nivel general que la percepción que tienen los estudiantes acerca de las variables medidas es moderada, no obstante, este cálculo se basa en un promedio general de todas las Electivas, sin embargo, existen unas electivas percibidas como más favorables que otras. ⁵

Título: “Estudio de satisfacción de los Estudiantes con los Servicios Educativos brindados por instituciones de Educación Superior del Valle de Toluca”

Autor: Álvarez Botello, Julio. Chaparro Salinas, Eva. Reyes Pérez, Diana.

Lugar: México, Valle Toluca, Universidad Autónoma del Estado de México.

Palabras claves: Satisfacción del Estudiante, Servicios educativos, Universidades Públicas, Universidades Privadas, Calidad educativa.

El presente trabajo tiene como objetivo realizar un diagnóstico de la satisfacción de los usuarios de los servicios educativos de Instituciones de Educación Superior (IES) en el Valle de Toluca, que además pueda ser predecesor de estudios a nivel Nacional o Internacional.

El método utilizado de la presente investigación es de corte cuantitativo, descriptivo, transversal no experimental.

Para la determinación de la muestra se consideró como población a los alumnos inscritos en alguna IES del Valle de Toluca. Considerando la población total de 72.145 y haciendo el cálculo de muestra asociada a una distribución normal con un error permisible de 0,05 y un nivel de confiabilidad de 95%, se establece que la muestra a estudiar será de 383 estudiantes, repartidos en diversas IES del Valle de Toluca, en los niveles de Licenciatura y Posgrado.

De acuerdo con la metodología planteada en un inicio, los objetivos de la investigación fueron logrados. La satisfacción de los estudiantes de las universidades en el Valle de Toluca fue calificada en una escala del 1 al 5 donde 1 es totalmente insatisfecho y 5 totalmente satisfecho.

La media de satisfacción general fue de 3,12 lo cual muestra un nivel ligeramente orientado a la satisfacción, pero muy lejano a reflejar un nivel importante de alta satisfacción de los servicios recibidos.

Las variables que mejor fueron calificadas fueron la capacitación y habilidad para la enseñanza de los docentes y el nivel de autorrealización de los estudiantes, con una media de 3,5 y 3,3 respectivamente. Estos resultados muestran que los alumnos perciben una calidad positiva de la capacitación, conocimiento y actitudes que presenta el docente en el aula, siendo este un

punto a favor de la institución educativa. De la misma manera los resultados que obtienen los estudiantes que se ven reflejados en su autorrealización, le brindan al mismo una alta satisfacción.

Por otro lado, las variables de infraestructura y servicios administrativos fueron los ítems con un nivel de satisfacción negativo, puntuándolos con 2,76 y 2,97 respectivamente. ⁶

Título: “Evaluación de la satisfacción académica de los estudiantes de la Universidad Autónoma de Nayarit”.

Autor: Jiménez González, Amparo. Terriquez Carrillo, Beatriz. Robles Zepeda, Francisco.

Lugar: México. Universidad Autónoma de Nayarit.

El presente trabajo se realizó con el propósito de saber que tan satisfechos se encuentran los estudiantes de Licenciatura de la Universidad, respecto a diferentes aspectos del Plan de Estudios en el que participan; para ello se diseñó y aplicó una encuesta a 960 estudiantes, cuyos resultados se presentan de manera general en dos categorías, nivel de importancia y grado de satisfacción.

Para la realización de este estudio se delimitó la población de estudiantes bajo los siguientes criterios: ser estudiante del nivel Licenciatura y contar con más de 300 de las unidades de aprendizaje acreditadas (representando aproximadamente el 75% de los créditos que comprende una Licenciatura), ya que son ellos los que cuentan con un panorama general del programa educativo para poder evaluarlo. Para la obtención de esta información se realizó la consulta del Sistema de Administración Documental y Control Escolar

de la Dirección de Administración Escolar. Para esta investigación se construyó un instrumento denominado Cuestionario de Satisfacción de Estudiante para generar información básica, el cuestionario está compuesto por dos secciones: importancia y desempeño, que en su conjunto suman 35 preguntas, 5 para ver el nivel de importancia que le otorga los estudiantes y 30 para conocer el grado de satisfacción de los estudiantes respecto a los aspectos comprendidos en el PdeE de la Licenciatura que están cursando.

La satisfacción del estudiante como un servicio, proviene del campo de la gestión, bajo la denominación de satisfacción del cliente, un alumno satisfecho con la institución universitaria confirma su calidad, son los propios alumnos los que sostienen que estarán satisfechos en la medida en que los servicios que se les ofrecen respondan a sus necesidades.

La mejora de la calidad de la Universidad no se produce únicamente por aumentar los recursos y la infraestructura de los centros a la docencia y de investigación, sino que se caracteriza por la aportación de capital humano a la sociedad, es decir, por disponer de un alumnado profesional y personalmente preparado, con un rendimiento académico óptimo y satisfecho con los estudios realizados.

De acuerdo con los resultados, el promedio general de satisfacción de los estudiantes es del 58%, lo que lleva a plantear la importancia de realizar acciones completas de revisión y actualización de currículos y perfiles de egreso; programas de actualización de docentes; estandarizar metodologías de enseñanza y aprendizaje; organización de los profesores; mejora del proceso de evaluación y por supuesto, inversión en infraestructura. ⁷

4. JUSTIFICACIÓN

Si consideramos que el nivel de satisfacción es un indicador de bienestar, el mismo estaría muy relacionado a tratar de proporcionar un entorno más favorable a las personas involucradas en el proceso educativo.

Este estudio es de importancia estratégica para el seguimiento de la variable *satisfacción*, en la medida que de sus observaciones surgirá la información actualizada para evaluar el nivel de satisfacción de los estudiantes que cursaron el internado.

De acuerdo con Mejías (2009),⁶ medir la satisfacción del estudiante tiene sentido siempre que se acompañe de acciones que induzcan a la mejora y a la innovación; es por ello por lo que medir la satisfacción de los estudiantes de una manera consistente, permanente y adecuada, orientaría a la toma de decisiones correctas que permitan incrementar las fortalezas y subsanar sus debilidades del sistema educativo.

Tomamos de Mejías el énfasis que da a la medición de la satisfacción del estudiante; acompañada de acciones que impacten en la mejora y orienten en la toma de decisiones.

La satisfacción del estudiante es referida como elemento clave en la valoración de la calidad de la educación, se considera que uno de los indicadores más importantes para medir la calidad de la enseñanza tiene que ver con el grado de satisfacción de las personas involucradas en el proceso educativo (Zas,2002).

Zas (2002) sostiene que la satisfacción del usuario, empleado, estudiante, constituyen un indicador de calidad, establece que “la satisfacción es el

resultado de un proceso que se inicia en el sujeto, y termina en el mismo, por lo que se hace referencia a un fenómeno esencialmente subjetivo desde su naturaleza, hasta la propia medición e interpretación".⁷

La satisfacción es un concepto que se refiere a algo o alguien, que tiene que ver, a su vez con lo que se quiere, se espera, o se desea y está con relación a un cierto resultado. Para lograr la satisfacción como algo sentido en un sujeto, debe haber al menos una intención en otro sujeto de realizar una acción determinada que provoque resultado, el cual será valorado como positivo o no.

La satisfacción del estudiante refleja la eficiencia de los servicios académicos y administrativos. Importante saber que los estudiantes manifiesten su satisfacción con las unidades de aprendizaje, con las interacciones con su profesor y compañeros de clase, así como con las instalaciones y el equipamiento.⁷

Este trabajo se justifica por su doble perspectiva, la posibilidad de introducir mejoras en el proceso educativo que redunden en el fin último de la formación del profesional de Enfermería, que es el cuidado de calidad de los usuarios y comunidad que le toque asistir.

5. MARCO CONCEPTUAL

El marco conceptual estará compuesto por: satisfacción, calidad del cuidado de enfermería, evaluación de la calidad educativa, satisfacción de los usuarios de los servicios educativos, enseñanza, aprendizaje, programa internado, perfil estudiantil, gestión del cuidado.

5.1. Satisfacción

La satisfacción puede identificarse como la experiencia o sentimiento de éxito en la ejecución de un logro determinado que permite percibir el grado de bienestar experimentado por el individuo con su vida y sobre aspectos personales (salud, estudio, trabajo, entre otros).

La satisfacción académica es concebida como el estado placentero que genera el estar estudiando una carrera con la que se tiene un alto nivel de identificación y estabilidad, permitiendo permanecer y desarrollarse en ella, disfrutar con lo que se hace. ⁸

Se estima que un adecuado conocimiento de la motivación humana permite predecir la satisfacción que una persona experimentará en el desempeño de una ocupación. (Aguirre, 1996. p.2).⁸

Existe una estrecha relación entre la satisfacción y la motivación; es una relación que se puede considerar de identidad. La asociación entre motivación general y la satisfacción se extiende también a la motivación académica, porque los repetidos fracasos pueden llevar al estudiante a la pérdida del interés por los estudios y el refuerzo de los estados de insatisfacción causados por el rendimiento y calificaciones no exitosas. López y González (2001),

citados por Salinas, consideran que la satisfacción-insatisfacción es un estado psicológico que se manifiesta en las personas, como resultado de la relación de un conjunto de creencias afectivas que se mueven entre dos polos, positivo y negativo; en la medida en que la actividad que desarrolla el sujeto da respuesta a sus necesidades y se corresponde con sus motivos e intereses. ⁸

Escoger una carrera congruente con los intereses y aspiraciones vocacionales es procurar el bienestar y el disfrute de los años de formación. (Manual Técnico de la Prueba LUZ, 2001, p.7). ⁸

Entre satisfacción académica y madurez vocacional se da una estrecha relación por las implicaciones que supone la elección de una carrera a partir de un proceso de autoconocimiento personal, de una información pertinente sobre la carrera que se desea estudiar y una decisión con sus competencias y otros recursos. Cuando la decisión es tomada sin considerar estas variables, entre muchas otras, puede producir el efecto adverso a la satisfacción.

Cuando se está satisfecho con el trabajo que se realiza la persona se apropia de él y lo asume como un estilo de vida natural. Las personas laboralmente satisfechas ejecutan puntualmente sus tareas sin importar si los demás lo hacen, colaboran con otros compañeros, no dejan asuntos inconclusos y disponen de todas sus habilidades para realizarlo lo mejor posible.

De acuerdo con Alves y Raposo (citado por Salinas, 2008) “la satisfacción del alumno en los estudios universitarios ha cobrado vital importancia para las instituciones de este sector, pues de ella depende su supervivencia”. ⁶

La satisfacción de los alumnos no es garantía del éxito estudiantil, la permanencia de los estudiantes en la institución y, sobre todo, la formación de una valoración positiva. Es extremadamente importante encontrar formas

validadas de medir la satisfacción del alumno de forma sistemática, permitiendo así a las instituciones de enseñanza conocer su realidad, compararla con la de los otros y analizarla a lo largo del tiempo.

Para explicar los factores que inciden en la satisfacción académica y profesional de las personas, la teoría de Herzberg (1957) considera el ambiente como un contexto laboral importante para el desarrollo del individuo.

Herzberg (1987), citado por Pinto, considera que la relación de un individuo con su trabajo, en este caso, con los estudios, es fundamental y que su actitud puede determinar el éxito o fracaso. Por ello, planteó dos tipos de factores: motivadores o de seguridad, los cuales se asocian a la satisfacción y los higiénicos vinculados a la insatisfacción.⁹

Factores motivadores o factores intrínsecos:

Están vinculados con la satisfacción hacia los estudios, con la naturaleza de las tareas que el estudiante realiza y se encuentra bajo su control, abarcan los sentimientos relacionados con el desarrollo académico y personal, el reconocimiento a su logro en los estudios, sus necesidades de autorrealización, la responsabilidad y la formación académica en sí misma. Impulsan a los estudiantes a continuar la carrera.

Factores higiénicos o factores extrínsecos:

Se refieren a la insatisfacción con las condiciones que rodean a la situación de estudio, como los horarios de clase, el ambiente físico, los servicios estudiantiles, el transporte, la seguridad, las interrupciones de clases y la relación con los profesores. Estos elementos no pueden regularse por los estudiantes. Cuando son desfavorables producen insatisfacción y malestar; manifestándose en el bajo rendimiento académico, altos niveles de repetición y

en el peor de los casos, la deserción. Ahora bien, su presencia no garantiza por sí misma satisfacción. Básicamente cumplen una función preventiva al evitar el descontento. ⁹

Para Robbins y Judge, la satisfacción es un sentimiento de bienestar que surge cada vez que se cubre una necesidad insatisfecha de naturaleza física o psíquica y ésta se va dando de acuerdo con los deseos o motivaciones. Puede presentarse de modo consciente o inconsciente a través de procesos mentales.

Estos procesos van generando en la mente una fuerza psicológica motora denominada implicación que estimula y dirige el comportamiento de las personas hacia el ascenso o descenso con el objetivo de lograr cubrir necesidades. ¹⁰

5.2. Calidad del cuidado de Enfermería

El concepto de *calidad* desde la administración estaría basado en el grado máximo de los servicios al usuario, de forma que satisfagan sus requerimientos y necesidades.

En diferentes partes del mundo se han diseñado programas que promueven y miden la calidad organizacional. Uno de ellos es el programa Baldrige de excelencia en el desempeño que, siguiendo una serie de criterios, genera una mayor calidad a través de la alineación de recursos, identificación de fortalezas y oportunidades de mejora y alcance de metas estratégicas e incremento de la comunicación, productividad y eficacia. ⁶

Los siguientes criterios que sigue el programa son:

- Liderazgo.
- Planificación estratégica.
- Enfoque al cliente.

- Medición, análisis y gestión del conocimiento.
- Enfoque a la fuerza laboral.
- Enfoque en operaciones.
- Resultados.⁶

La calidad aumenta en la medida que disminuye la distancia entre lo que se pretende lograr y la realidad.

5.3. Evaluación de la calidad educativa

La calidad debe tener ciertas características: debe poder ser medida y evaluada a través de herramientas validadas. Este es el elemento clave para que una organización sea competitiva. Por ser tan dinámica y específica para cada sector, es necesario contar con las herramientas adecuadas para la evaluación. Las Universidades necesitan un sistema de evaluación y acreditación que les permita participar activamente en el proceso de Globalización académica.

Álvarez y Topete (1997) explican que los procesos de evaluación suelen utilizar una variedad de métodos y técnicas, tales como:

- Medición directa: evaluación de estudiantes, docentes, investigadores, administradores.
- Uso de indicadores y estándares de calidad obtenidos por procesos estadísticos y de consenso mediante mediciones cualitativas observables vinculadas con las relaciones entre las variables de organización y estructura, ambiente interno, relaciones, insumos, procesos y productos.
- Valoración de metas preestablecidas por los actores en horizontes de tiempo definido.

- Evaluación por pares o expertos, que puedan seguir cualquiera de los métodos mencionados. ⁶

5.4. Satisfacción de los usuarios de los servicios educativos

González López (2003) realizó una aproximación a los elementos que, en función de la perspectiva de los alumnos, incidirán en la concepción de una formación Universitaria de calidad:

- La formación académica y la formación profesional.
- El Plan de estudios.
- La puesta en marcha de mecanismos de evaluación institucional con vistas a la mejora continua de la institución en general y de su formación en particular.
- Contar con un amplio abanico de servicios a disposición de la comunidad académica (entre ellos archivos, bibliotecas y servicios informáticos).
- Satisfacción en cuanto al propio rendimiento académico.
- La organización y gestión universitaria.
- El acercamiento al mercado laboral.
- El Rendimiento Académico. ⁶

5.5. Enseñanza

Ramsden (2007) expone que una enseñanza de calidad en educación superior debe cambiar la manera de cómo los estudiantes comprenden, experimentan o conceptualizan el entorno.

Por otra parte, Kane (2002) destaca que la excelencia en la enseñanza es compleja y difícil de alcanzar, Andrews (1996) afirma en que tiene que ver con el manejo docente de los contenidos y las técnicas metodológicas, tanto como

sentirse participe en el valor de la calidad y en querer alcanzar conjuntamente resultados de calidad.

De acuerdo con Hativa (2000), hay un amplio acuerdo en que los principales indicadores de calidad docente son el logro académico de los estudiantes y su satisfacción con la enseñanza recibida.

Ramsden (2007) ha postulado seis principios de una enseñanza efectiva en educación superior, que son:

1- Despertar el interés y los deseos de aprender por parte de los estudiantes, donde ellos acepten el esfuerzo que va a requerir.

2- Preocupación y respeto por el aprendizaje del alumno, es decir, todas sus acciones deben estar encaminadas a lograr cambios en su comprensión del mundo.

3- Ofrecer una realimentación adecuada y una justa evaluación, sobre todo la primera, ya que es la característica de una enseñanza eficiente más citada por los estudiantes.

4- Metas claras y retos intelectuales: al estudiante le debe quedar claro lo que se espera de él y alcanzar esa finalidad debe implicar un desafío.

5- Fomento de la independencia y control de su aprendizaje por parte del alumno y su activo involucramiento: la finalidad para el estudiante es que al término del proceso instruccional sea un aprendiz autónomo y autorregulado.

6- Aprender de los estudiantes, lo que implica que el maestro debe ser humilde y estar dispuesto a conocer cosas nuevas; ser generoso para combatir lo que sabe y conocer a sus alumnos para adaptar sus conocimientos a sus características, expectativas y deseos, y no al revés.¹¹

5.6. Aprendizaje

El aprendizaje es un proceso de naturaleza extremadamente compleja, cuya esencia es la adquisición o construcción interna de un nuevo, o más completo conocimiento, realmente como aprendizaje, debe poder manifestarse en tiempo futuro y contribuir, además, a la solución de problemas concretos.¹²

Ausubel declara: “es el proceso a través del cual una nueva información (un nuevo conocimiento) se relaciona de manera no arbitraria y sustantiva (no-literal) con la estructura cognitiva de la persona que aprende. En el curso del aprendizaje significativo, el significado lógico del material de aprendizaje se transforma en significado psicológico para el sujeto. Para Ausubel (1963, p.58), el aprendizaje significativo es el mecanismo humano, por excelencia, para adquirir y almacenar la inmensa cantidad de ideas e informaciones representadas en cualquier campo de conocimiento.”¹³

Teniendo en cuenta que todos aprendemos de diferente forma, en diferentes tiempos. Los contenidos estudiados van adquiriendo significados en cada individuo de acuerdo con su estructura cognitiva única e individual que también va cambiando con el tiempo, es este un proceso dinámico.

5.7. Programa Internado

El Programa Internado es un curso del Plan de Estudios 1993 de la carrera de Licenciatura en Enfermería, gestionado por el Departamento de Administración, comprendido en el cuarto ciclo del primer módulo. Se ubica en el último semestre de la carrera con un total de 720 horas y tiene como objetivos generales: administrar el Proceso de Atención de Enfermería (PAE) a

la población asignada, implementando la gestión del cuidado en el marco de una unidad o programa; administrar la conducción de una unidad o programa de Enfermería en el área Intra o Extrahospitalaria, aprendiendo a articular el PAE con el Proceso Administrativo (PA).¹⁴

Se pretende que el estudiante experimente un internado satisfactorio en el que pueda desarrollarse como gestor del cuidado y sea estimulado a desarrollar y conocer su potencial. Durante este periodo debiera ser considerado como un Licenciado en Enfermería actuando en la cogestión progresiva de la Unidad o Programa asignado. Debe cumplir los horarios y las normativas como todos los funcionarios del lugar. También tiene un cronograma de entrega de trabajos académicos que acompañan los requisitos para aprobar su Internado. ¹⁴

El Internado es una etapa crítica para muchos estudiantes, porque exige posicionarse en el rol de Licenciado Operativo y se desarrolla en muy diversos contextos, en campos clínicos que pueden o no ser favorables.

Con un enfoque integrado, el Interno tratará de articular el Proceso de Atención de Enfermería con el Proceso Administrativo, y deberá resolver situaciones de salud que requieren de comprensión, análisis y aplicación de diferentes disciplinas para la resolución de situaciones nuevas.

5.8. Perfil estudiantil

Incorpora e incrementa el conocimiento como objeto del proceso educativo, con la finalidad de contribuir a transformar la sociedad en beneficio de la justicia y de su bienestar. Se identifica con su profesión a través del desarrollo gradual de su identidad, asumiendo responsabilidad individual y colectiva. Asume compromiso

como universitario, en los diferentes ámbitos de actuación. 15

A esto se le suma lo relacionado a los cambios sociales, culturales, económicos, donde se encuentra inserto el estudiante, han cambiado en cuanto a la edad, tipo de actividad que ejerce extracurricular, a la procedencia, a la composición del núcleo familiar, con quien vive, si cumple el rol de jefe de hogar. Teniendo en cuenta que es un estudiante avanzado en etapa previa a ser egresado. Muchos de ellos se encuentran ejerciendo el título intermedio de la carrera como Auxiliar de Enfermería. Todos estos factores influyen directa e indirectamente en el desempeño que puede alcanzar como interno.

El Rector de la Universidad de la República, Dr. Arocena (periodo 2006-2014) sostiene que “La Universidad de la República es en buena medida una Universidad de trabajadores que estudian, más que estudiantes que trabajan”.

16

5.9 Gestión del cuidado

Como se explicitó en el apartado anterior, durante la experiencia del internado el estudiante articula el proceso de Atención de Enfermería con el proceso Administrativo para la gestión del cuidado. Para Ayala (2014), esta expresión significa “adecuar la cadena de valor para prestar cuidados de calidad óptima y administrar recursos para satisfacer necesidades de mejor forma”. Esto significa para el autor que “todos los elementos que forman parte de la práctica de Enfermería crean valor en la provisión de cuidados, la enriquecen, pero para que esto ocurra tales elementos más que agregarse de forma intuitiva o azarosa deben ser alineados de manera estratégica”. 17

Según la autora Zarate. (s.f.) “la enfermera que realiza el papel de gestora debe guiar sus actividades a partir de los conocimientos que brindan las ciencias administrativas, la economía y la política. Las teorías y los principios relativos a estas disciplinas son necesarias para la práctica administrativa del cuidado de enfermería. Pero también, la enfermera responsable de la gestión debe considerar los valores, actitudes y conocimientos de la disciplina que le brindan una visión distinta y específica de la gestión de los cuidados. Así deberá ejercer un liderazgo comprensivo que motive a los usuarios internos (personal de enfermería) hacia la mejora del cuidado. La contribución de la enfermera jefe responsable de la gestión en enfermería es única, representa una acción necesaria para asegurar servicios de salud humanizados y de calidad en un contexto de utilización óptima de los recursos disponibles. De esta manera las enfermeras responsables de la gestión del cuidado se enfrentan a grandes retos, ejercer su actividad en un entorno caracterizado por múltiples problemas y obstáculos y dentro de éste buscar alternativas con un enfoque de gestión dirigido a garantizar la calidad del cuidado a la persona que vive experiencias de salud”.¹⁸

6. DISEÑO METODOLÓGICO

6.1. Tipo y diseño general de estudio

Es un estudio descriptivo, retrospectivo, cuantitativo de corte transversal.

6.2. Unidad de observación

Encuesta que realizan los estudiantes al finalizar el curso práctico del Internado.

6.3. Universo

Los instrumentos cumplimentados en su totalidad por los estudiantes que cursaron el Internado en el año 2016.

6.4. Instrumentos y recolección de la información

El instrumento (ver Anexo "A") consta de 13 preguntas, de las cuales 9 son cerradas y 4 preguntas abiertas.

Las preguntas abiertas orientan a identificar fortalezas, debilidades y sugerencias y si la denominación Interno ayuda a percibir el nivel académico del estudiante. Las preguntas cerradas apuntan a que si la propuesta de Internado ayudará al ejercicio profesional, si el tiempo para la propuesta del internado es adecuado, cuál de las experiencias educativas le generó mayor dificultad (diagnóstico de situación, propuesta de trabajo, presentación de caso,

desarrollo de la propuesta), si sintió apoyo del servicio, del docente clínico y de la coordinación del programa, si cree que su propuesta de trabajo puede ser el punto de partida para otros internos, si sintió que su propuesta era sentida necesaria en el servicio, si tuvo dificultades de relacionamiento con los colegas y otros profesionales del servicio.

Es un instrumento autoadministrado que el estudiante conoce desde el inicio de la experiencia, que lo cumplimenta y sube a la plataforma.

El instrumento fue proporcionado por el Departamento de Administración sin identificación de los estudiantes que lo completaron.

Los datos fueron agrupados manualmente y trasladados a una planilla para su interpretación y las preguntas abiertas se cuantificaron de acuerdo a categorías.

6.5. Variables y operacionalización

Las variables, su explicación y clasificación se exponen en la siguiente tabla:

Tabla 1-Operacionalización de variables:

Variable	Definición conceptual	Definición operativa	Clasificación
1 Denominación del interno de enfermería.	Opinión del estudiante si la denominación del “interno” define el nivel académico de este.	Si No Sin respuesta	Cualitativa Nominal Politómica
2 Utilidad del internado.	Opinión del estudiante con respecto a si la propuesta del internado ayudará al ejercicio profesional posterior.	Si No Parcial	Cualitativa Nominal Politómica
3 Duración global del internado de enfermería.	Opinión del estudiante si el tiempo de duración de la experiencia es adecuado.	Si No	Cualitativa Nominal Dicotómica
4 Dificultad con las experiencias académicas.	Es la dificultad que tuvo el estudiante en las	Diagnóstico de situación. Propuesta de	Cualitativa Nominal Politómica

	diferentes actividades académicas que se le proponen en el programa.	trabajo. Presentación de caso clínico. Desarrollo de la propuesta.	
5	Apoyo al servicio.	Opinión que tiene el estudiante acerca del apoyo que recibió por parte del servicio durante su instancia Clínica.	Si No Parcial Cualitativa Nominal Politómica
6	Apoyo del docente clínico.	Opinión que tiene el estudiante acerca del apoyo que recibió por parte del docente clínico durante su instancia Clínica.	Si No Parcial Cualitativa Nominal Dicotómica
7	Propuesta de trabajo.	Propuesta que realiza el interno de gestión durante el desarrollo del internado es	Si No Parcial Cualitativa Nominal Politómica

	sentido como necesario en el servicio.		
8	Continuidad de la propuesta del Interno en el servicio.	Continuidad en el tiempo de una propuesta de trabajo realizada por otro interno.	Si No Parcial
9	Apoyo de la coordinación.	Opinión que tiene el estudiante acerca del apoyo que recibió por parte de la coordinación durante su instancia clínica.	Si No Parcial
10	Relacionamiento.	Dificultad que expresa el estudiante en la forma de relacionarse con sus pares y con otros miembros del equipo de	Si No Parcial

	Salud.		
11	Fortalezas.	Factores favorables identificados del curso.	Descripción de la opinión del estudiante interno. Cualitativa Nominal Politómica
12	Debilidades.	Factores desfavorables identificados del curso.	Descripción de la opinión del estudiante interno. Cualitativa Nominal Politómica
13	Sugerencias.	Recomendaciones para la mejora del programa.	Descripción de la opinión del estudiante interno. Cualitativa Nominal Politómica

7. CONSIDERACIONES ÉTICAS

Los instrumentos a los que accedió el grupo investigador fueron anónimos, por tanto, no estaban identificados los estudiantes que cumplimentaron el instrumento.

7.1. Limitantes del estudio

En esta investigación se trabajó con un instrumento ofertado por el Departamento de Administración, por lo tanto, los resultados están acotados al mismo y no es posible generalizar si el alcance de este estudio impacta sobre esta cohorte estudiada.

8. RESULTADOS

Se analizaron 103 instrumentos que contenían 13 preguntas.

La respuesta a la pregunta 1: “La denominación del interno de Enfermería

¿cree que ayuda a percibir el nivel académico del estudiante de la Facultad de Enfermería?”.

Tabla 2- Distribución de la población según denominación del Interno de Enfermería.

DENOMINACIÓN DEL INTERNO DE ENFERMERÍA	FA	FR	FR%
SI	93	0,90	90%
NO	5	0,05	5%
SIN RESPUESTA	5	0,05	5%
TOTAL	103	1	100%

Fuente: Instrumento de recolección de datos. Universidad de la República. Facultad de Enfermería. Departamento de Administración. Programa internado.

Se desprende que un 90% cree que, si ayuda, un 5% cree que no ayuda y el 5% restante no responde.

(Ver Gráfico 6 Anexo “B”)

La respuesta a la pregunta 2: “¿Cree que la propuesta de Internado ayudará al ejercicio profesional posterior?”.

Tabla 3-Distribución de la población según utilidad del internado.

UTILIDAD DEL INTERNADO	FA	FR	FR%
SI	100	0,97	97%
NO	0	0	0%
PARCIAL	3	0,03	3%
TOTAL	103	1	100%

Fuente: Instrumento de recolección de datos. Universidad de la República. Facultad de Enfermería. Departamento de Administración. Programa internado.

Se destaca que el 97% de los estudiantes refirieron que el internado les fue útil y un 3% respondieron de forma parcial.

(Ver Gráfico 7 Anexo "B")

La *pregunta 3*: "[¿Sintió que el tiempo es adecuado para la propuesta global del Internado?](#)".

Tabla 4-Distribución de la población según duración global del internado de enfermería.

DURACIÓN GLOBAL DEL INTERNADO DE ENFERMERÍA	FA	FR	FR%
SI	92	0,89	89%
NO	11	0,11	11%
TOTAL	103	1	100%

Fuente: Instrumento de recolección de datos. Universidad de la República. Facultad de Enfermería. Departamento de Administración. Programa internado.

Se destaca que un 89% refirió que era adecuado y un 11% refirió que no.

(Ver Gráfico 8 Anexo "B")

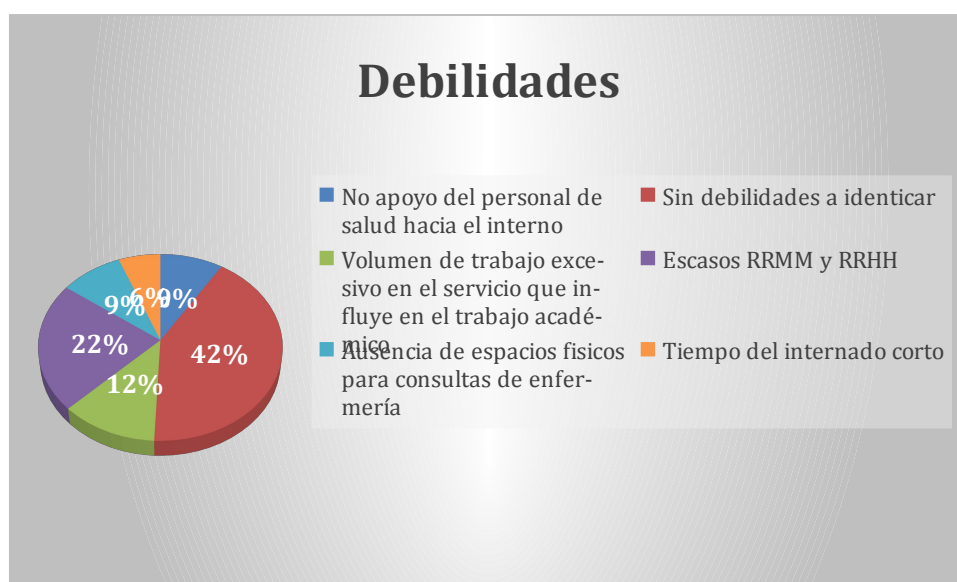
[Con respecto a la pregunta 4: "¿Cuál de las experiencias educativas le generó mayor dificultad?: diagnóstico de situación, propuesta de trabajo, presentación de caso y desarrollo de la propuesta"](#).

Tabla 5-Distribución de la población según dificultad con las experiencias académicas.

DIFICULTAD CON LAS EXPERIENCIAS ACADÉMICAS	FA	FR	FR%
DIAGNÓSTICO DE SITUACIÓN	24	0,23	23%
DESARROLLO DE LA PROPUESTA	14	0,14	14%
PRESENTACIÓN DEL CASO CLÍNICO	9	0,09	9%
PROPUESTA DE TRABAJO	41	0,40	40%
NINGUNO	15	0,14	14%
TOTAL	103	1	100%

Se destaca que un 40% tuvo mayor dificultad en la propuesta del trabajo, un 14% refirieron no tener dificultades, un 14% en el desarrollo de la propuesta y por último un 9% en la presentación de caso clínico.

Gráfico 1- Distribución de la población según dificultad con las experiencias académicas.



Fuente: Instrumento de recolección de datos. Universidad de la República. Facultad de Enfermería. Departamento de Administración. Programa internado.

En la respuesta a la *pregunta 5*: “¿Sintió apoyo del servicio dónde realizó la experiencia del Internado?”.

Tabla 6-Distribución de la población según Apoyo del Servicio.

APOYO DEL SERVICIO	FA	FR	FR%
SI	95	0,92	92%
NO	3	0,029	3%
PARCIAL	5	0,04	4%
TOTAL	103	1	100%

Fuente: Instrumento de recolección de datos. Universidad de la República. Facultad de Enfermería. Departamento de Administración. Programa internado.

Se desprende que un 92% de los estudiantes respondieron en forma positiva, 4% respondieron de forma parcial, 3% no sintieron apoyo del servicio.

(Ver Gráfico 9 Anexo "B")

De la respuesta a la *pregunta 6*: "¿Sintió apoyo del docente clínico?"

Tabla 7-Distribución de la población según apoyo del docente clínico.

APOYO DOCENTE CLÍNICO	FA	FR	FR%
SI	90	0,87	87%
NO	3	0,029	3%
PARCIAL	10	0,097	10%
TOTAL	103	1	100%

Fuente: Instrumento de recolección de datos. Universidad de la República. Facultad de Enfermería. Departamento de Administración. Programa internado.

Se destaca que el 87% de los estudiantes respondieron de forma positiva, 10% respondieron de forma parcial, 3% respondieron que no sintieron apoyo del docente clínico.

(Ver Gráfico 10 Anexo "B")

Con respecto a la *pregunta 7*: "¿Sintió que su propuesta era sentida necesaria en el servicio?".

Tabla 8-Distribución de la población según propuesta de trabajo.

PROPUESTA DE TRABAJO	FA	FR	FR%
SI	91	0,88	88%
NO	3	0,029	3%
PARCIAL	9	0,087	9%
TOTAL	103	1	100%

Fuente: Instrumento de recolección de datos. Universidad de la República. Facultad de Enfermería. Departamento de Administración. Programa internado.

Se destaca que un 88% respondió que su propuesta fue sentida necesaria en el servicio, 9% respondieron de forma parcial, un 3 % respondió de forma negativa.

(Ver Gráfico 11 Anexo "B")

En cuanto a la *pregunta 8*: “¿Cree que la propuesta de trabajo puede ser el punto de partida para el trabajo de otros internos?”.

Tabla 9-Distribución de la población según continuidad de la propuesta del interno en el servicio.

CONTINUIDAD DE LA PROPUESTA DEL INTERNO EN EL SERVICIO	FA	FR	FR%
SI	91	0,88	88%
NO	2	0,019	2%
PARCIAL	10	0,097	10%
TOTAL	103	1	100%

Fuente: Instrumento de recolección de datos. Universidad de la República. Facultad de Enfermería. Departamento de Administración. Programa internado.

Se destaca que un 88% respondieron afirmativamente, 10% de manera parcial, y un 2% de manera negativa.

(Ver Gráfico 12 Anexo “B”)

[De la respuesta a la pregunta 9](#): “¿Sintió el apoyo de la coordinación del programa?”.

Tabla 10-Distribución de la población según apoyo de la coordinación.

APOYO DE LA COORDINACIÓN	FA	FR	FR%
SI	84	0,815	82%
NO	3	0,029	3%
PARCIAL	16	0,155	16%
TOTAL	103	1	100%

Fuente: Instrumento de recolección de datos. Universidad de la República. Facultad de Enfermería. Departamento de Administración. Programa internado.

Se destaca que un 82% respondieron que sintieron apoyo, 16% respondieron de manera parcial y un 3% que no sintió apoyo.

(Ver Gráfico 13 Anexo “B”)

En cuanto a la *pregunta 10*: “En el relacionamiento con los colegas y otros profesionales del servicio, ¿tuvo dificultad?”.

Tabla 11-Distribución de la población según relacionamiento con los pares.

RELACIONAMIENTO	FA	FR	FR%
SI	7	0,067	7%
NO	80	0,77	77%
PARCIAL	16	0,155	16%
TOTAL	103	1	100%

Fuente: Instrumento de recolección de datos. Universidad de la República. Facultad de Enfermería. Departamento de Administración. Programa internado.

Se desprende que el 77% no tuvieron dificultades, 16% respondieron de manera parcial y el 7% tuvieron dificultades.

(Ver Gráfico 14 Anexo “B”)

En cuanto al ítem 11: “*Fortalezas identificadas*”, se presentan a continuación aquellas que tienen mayor incidencia.

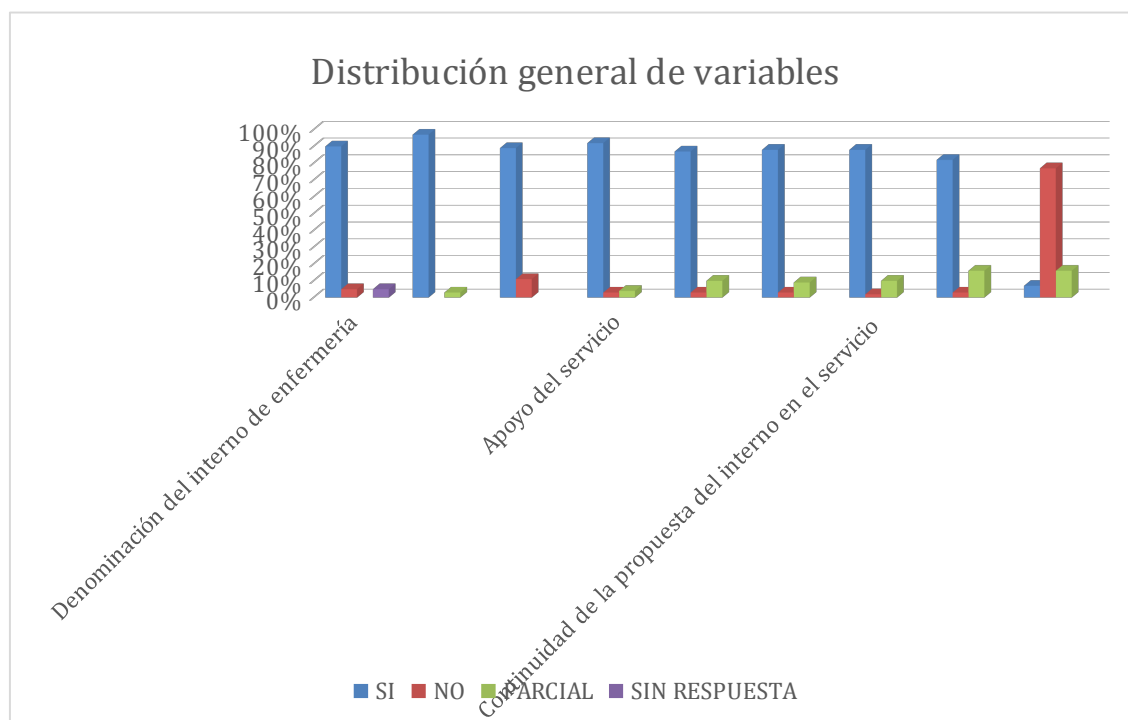
Tabla 12-Distribución de la población según fortalezas identificadas.

FORTALEZAS	FA	FR	FR%
FORMACIÓN PROFESIONAL	35	0,25	25%
APOYO DEL DOCENTE	30	0,21	21%
APOYO DEL SERVICIO	27	0,19	19%
BUENA RELACIÓN CON EL EQUIPO DE SALUD	25	0,18	18%
BUENA DISPOSICIÓN POR PARTE DEL SERVICIO FRENTE AL RECIBIMIENTO DE ESTUDIANTES	15	0,11	11%
EMPODERAMIENTO	8	0,06	6%
TOTAL	140	1	100%

Se destacan las fortalezas con un 25% y un 21% la de formación profesional y la de apoyo docente respectivamente, seguida de apoyo del servicio con un 19% y buen relacionamiento con el equipo de salud con un 18%. Por último, se aprecian buena disposición por parte del servicio frente al recibimiento de estudiantes con un 11% y empoderamiento con 6%.

Cabe destacar que el N cambia en las variables que su respuesta es abierta, ya que es posible que el estudiante elija más de una opción o no en cada respuesta.

Gráfico 2-Distribución de la población según fortalezas identificadas.



Fuente: Instrumento de recolección de datos. Universidad de la República. Facultad de Enfermería. Departamento de Administración. Programa internado.

En cuanto al ítem 12: “*Debilidades identificadas*”, se presentan a continuación aquellas que tienen mayor incidencia.

Tabla 13-Distribución de la población según debilidades identificadas.

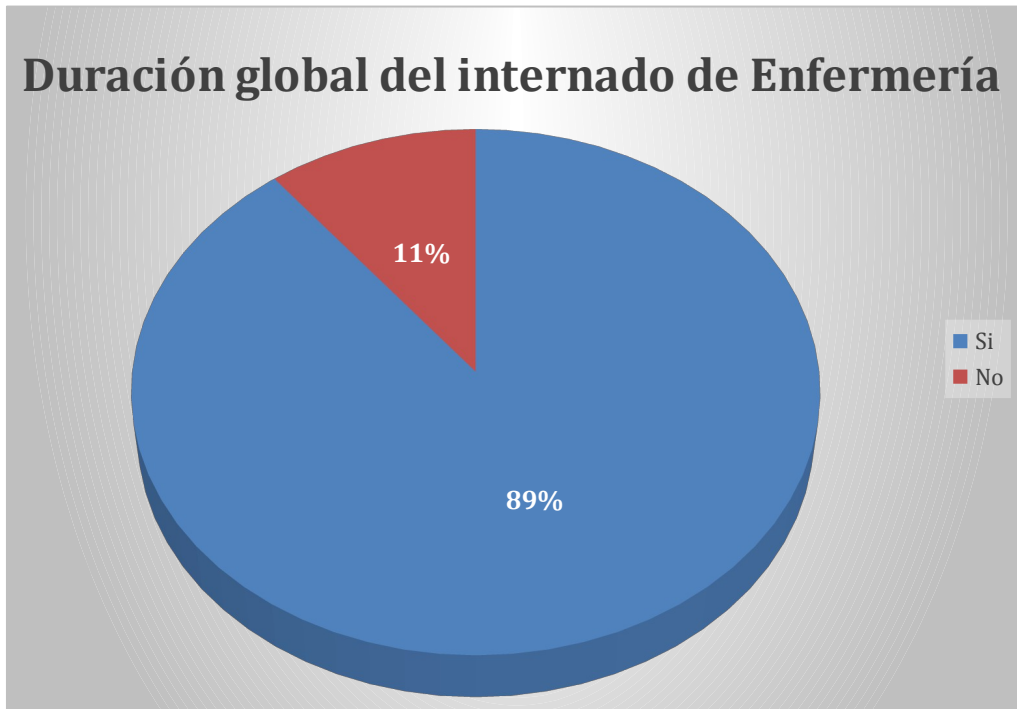
DEBILIDADES	FA	FR	FR%
SIN DEBILIDADES	28	0,42	42%
ESCASOS RRMM Y RRHH	15	0,22	22%
VOLUMEN DE TRABAJO EXCESIVO QUE INFLUYE CON EL TRABAJO ACADÉMICO	8	0,12	12%
NO APOYO DEL PERSONAL DE SALUD HACIA EL INTERNO	6	0,09	9%
AUSENCIA DE ESPACIOS FÍSICOS PARA CONSULTA DE ENFERMERÍA	6	0,09	9%
TIEMPO DE	4	0,06	6%

INTERNADO CORTO			
TOTAL	67	1	100%

Se destacan de las debilidades las siguientes: sin debilidades con un 42%, escasos recursos humanos y materiales con un 22%, seguida por el volumen de trabajo excesivo que influye con el trabajo académico con un 12%, por último, con un 9% no apoyo del personal de salud hacia el interno y ausencia de espacios físicos para consultas de enfermería y con un 6% la de tiempo de internado corto.

Cabe destacar que el N cambia en las variables que su respuesta es abierta, ya que es posible que el estudiante elija más de una opción o no en cada respuesta.

Gráfico 3-Distribución de la población según debilidades identificadas.



Fuente: Instrumento de recolección de datos. Universidad de la República. Facultad de Enfermería. Departamento de Administración. Programa internado

En cuanto al ítem 13: “*Sugerencias para mejorar el programa*”, se presentan a continuación aquellas que tienen mayor incidencia.

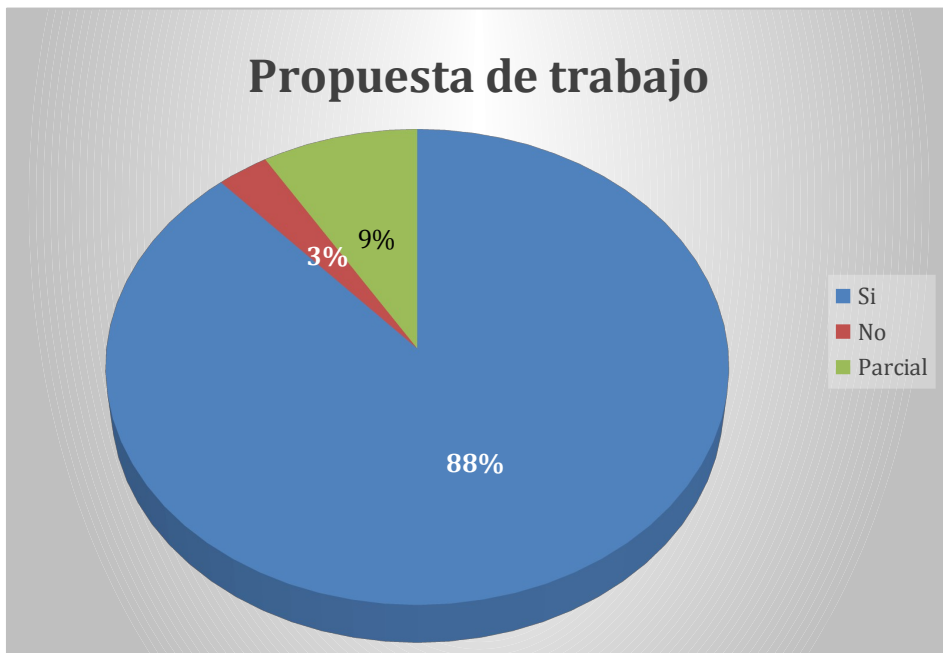
Tabla 14-Distribución de la población según sugerencias para mejorar el programa.

SUGERENCIAS	FA	FR	FR%
SIN SUGERENCIAS	42	0,54	54%
SEGUIMIENTO DE LOS PROGRAMAS	15	0,19	19%
FACILITAR EL ABORDAJE DEL INSTRUMENTO DE GESTIÓN	6	0,08	8%
UNIFICACIÓN DE CRITERIOS EN LA EXIGENCIAS DE TRABAJO	5	0,07	7%
ASISTENCIA DE LA COORDINACIÓN DEL PROGRAMA	5	0,06	6%
AUMENTAR EL TIEMPO DE INTERNADO	5	0,06	6%
TOTAL	68	1	100%

Se destacan de las sugerencias las siguientes: sin sugerencias con un 54%, seguimiento de los programas con un 19%, seguida por facilitar el abordaje del instrumento de gestión con un 8%, unificación de criterios en las exigencias de trabajos con un 7%, por último, con un 6% aumentar el tiempo del internado y asistencia de la coordinación del programa.

Cabe destacar que el N cambia en las variables que su respuesta es abierta, ya que es posible que el estudiante elija más de una opción o no en cada respuesta.

Gráfico 4-Distribución de la población según sugerencias identificadas.



Fuente: Instrumento de recolección de datos. Universidad de la República. Facultad de Enfermería. Departamento de Administración. Programa internado.

Tabla 15-- Distribución general de variables identificadas

Variables														
Denominación del interno de enferme														
Utilidad del intemado														
Duración global del intemado de Enfer														
Apoyo del servicio														
Apoyo docente clínico														

Gráfico 5-Distribución general de variables identificadas.



Fuente: Instrumento de recolección de datos. Universidad de la República. Facultad de Enfermería. Departamento de Administración. Programa internado.

9. DISCUSIÓN

En la búsqueda realizada de los antecedentes se muestra la importancia de conocer el nivel de satisfacción de los estudiantes, calidad y gestión de cuidados. Podemos apreciar que estos se relacionan, es decir, que uno se retroalimenta con el otro. Una buena gestión de calidad da un considerable nivel de satisfacción y compromiso con la misma.

Es de importancia destacar que determinar el nivel de satisfacción del estudiante al momento de comparar con el concepto de calidad educativa, si bien no es un indicador directo de la calidad, la satisfacción del estudiante influye positiva o negativamente en su construcción.

De las trece variables abordadas, tan solo una de ellas (dificultades en la experiencia académica) mostró un amplio porcentaje de respuestas negativas. El resto de las variables arrojó resultados ampliamente favorables.

Se considera que todos los estudios expuestos como antecedentes de este trabajo tienen en común el foco de medir la satisfacción de un grupo humano, tanto con relación a los usuarios, como a las prácticas estudiantiles.

En la actualidad con los cambios socioculturales, es de suma importancia contemplar el nivel de satisfacción y con ello aportar a la mejora de la calidad educativa y a la gestión de cuidados.

10. CONCLUSIONES

El equipo investigador entiende que, de acuerdo a los hallazgos, se ha cumplido con los objetivos planteados, ya que se demostró que a través de la investigación sobre el nivel de satisfacción de los estudiantes con el curso práctico internado se obtuvieron resultados ampliamente positivos en cuanto al nivel de satisfacción y esto nos permite conocer la calidad, productividad y eficiencia en la gestión, siendo útil para evaluar, auto evaluar y realizar ajustes sobre la gestión de programas.

Gestionar cuidados es un proceso humano y social, se basa en la aplicación de estrategias de forma sistemática y ordenada, donde se motiva el liderazgo y el trabajo participativo con una meta en común.

La gestión del cuidado de calidad va de la mano con el nivel de satisfacción, ya que una enfermera satisfecha con su trabajo tendrá un mayor nivel de compromiso con el mismo y aumentará la calidad con que lo realiza.

En cuanto al apoyo docente y al proceso de enseñanza-aprendizaje se desprende de los resultados que el estudiante sintió apoyo de los docentes, tanto el brindado por la coordinación del programa como del docente clínico, además del servicio donde se encuentra desempeñando su actividad.

Las fortalezas destacadas que se desprenden en la investigación son el apoyo docente, la formación profesional y el apoyo del servicio.

Casi un 45% de las encuestas no arrojan debilidades y en más de un 50% no se contribuyó con sugerencias.

Se considera que el trabajo realizado es de importancia para la Facultad de Enfermería, docentes y estudiantes, ya que permite, de acuerdo con los resultados obtenidos, tener un acercamiento al nivel de satisfacción estudiantil.

Con respecto a nuestra experiencia consideramos que el internado es una excelente oportunidad para que el estudiante consolide y lleve a la práctica los conocimientos adquiridos en la carrera y para optimizar este proceso se requiere de asesoría y retroalimentación continua. En esta etapa entran en juego emociones necesarias del proceso que influyen en la satisfacción del interno y su entorno.

11. SUGERENCIAS

Como resultado del estudio, se plantea la siguiente sugerencia: esperamos que este trabajo continúe con la línea de aportes para futuras investigaciones en este tema y la realización de un instrumento validado que priorice los aspectos de la experiencia académica para contribuir al nivel de satisfacción, la calidad educativa y en consecuencia a la mejora del cuidado a la población.

BIBLIOGRAFÍA

1. De Orta A, Lomazzi J, Núñez X, Rosas N, Villareal C. Satisfacción estudiantil en la enseñanza clínica [tesis]. Montevideo: Facultad de Enfermería, UdelaR; 2018.
2. García J, Gómez A, González N, Santurio F, Viera A. Satisfacción del estudiante de adulto y anciano en el proceso de aprender a cuidar [tesis] [Internet]. 2010. Disponible en: <http://www.bvsenf.org.uy/local/tesis/2010/FE-0375TG.pdf> [consulta: 10 nov 2019].
3. AITECO Consultores. El modelo SERVQUAL de calidad de servicio. [Internet]. Disponible en: <https://www.aiteco.com/modelo-servqual-de-calidad-de-servicio/> [consulta: 10 ago 2019].
4. Bejerez N, Machado D, Marandino F, Morales G, Soto V. Nivel de satisfacción de los usuarios internados en el Hospital de Clínicas con la atención de enfermería [tesis] [Internet]. 2012. Disponible en: <http://www.bvsenf.org.uy/local/tesis/2012/FE-0448TG.pdf> [consulta: 10 nov 2019].
5. Rivera D, Ruiz M. Satisfacción del estudiante que actualmente cursa electivas en Bienestar Institucional FESC. Rev Mundo FESC [Internet] 2015; 5(9): 79-94. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5286662> [consulta: 10 nov 2019].
6. Álvarez J, Chaparro E, Reyes D. Estudio de la satisfacción de los estudiantes con los servicios educativos brindados por instituciones de Educación Superior del Valle de Toluca. REICE [Internet] 2015; 13(2): 5-26.

Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/551/55138743001.pdf> [consulta: 10 oct 2019].

7. Jiménez González A, Terriquez Carrillo B, Robles Zepeda FJ. Evaluación de la satisfacción académica de los estudiantes de la Universidad Autónoma de Nayarit. Rev Fuente [Internet] 2011; 3(6): 46-56. Disponible en: <http://fuente.uan.edu.mx/publicaciones/02-06/8.pdf> [consulta: 10 nov 2019].

8. Bernal J, Lauretti P, Agreda M. Satisfacción académica en estudiantes de la Facultad de Ingeniería de la Universidad de Zulia. Multiciencias [Internet] 2016; 16(3): 301-9. Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/904/90453464009.pdf> [consulta: 10 nov 2019].

9. Manso Pinto J. El legado de Frederick Irving Herzberg. Rev Univ EAFIT [Internet] 2002; (128): 79-86. Disponible en: <http://www.redalyc.org/pdf/215/21512808.pdf> [consulta: 10 jul 2019].

10. Atao M, Yauri L. Influencia de los factores Socio familiares en la satisfacción de la carrera de trabajo social de los estudiantes de 1er y 2do año de la Escuela profesional de Trabajo Social de la Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa [tesis][Internet]. 2018. Disponible en: <http://190.119.213.91/bitstream/handle/UNSA/7262/TSatbema.pdf?sequence=1&isAllowed=y> [consulta: 10 nov 2019].

11. Guzmán J. La calidad de la enseñanza en educación superior. ¿qué es una buena enseñanza en este nivel educativo? Perfiles Educativos [Internet] 2011; 33(spe): 129-41. Disponible en: http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0185-26982011000500012 [consulta: 10 nov 2019].

12. Alfonso I. Elementos conceptuales básicos del proceso de enseñanza-aprendizaje. ACIMED [Internet] 2003; 3(6). Disponible en:

http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1024-94352003000600018 [consulta: 10 nov 2019].

13. Moreira M. Aprendizaje significativo. un concepto subyacente.[Internet]. 1997. Disponible en:

http://www.arnaldomartinez.net/docencia_universitaria/ausubel03.pdf [consulta: 10 nov 2019].

14. Universidad de la República. (Uruguay). Facultad de Enfermería. Cátedra de Administración. Programa: internado. [Internet]. 2017. Disponible en: https://www.fenf.edu.uy/wp-content/uploads/2017/09/programa_internado_2017.pdf [consulta: 10 mar 2019].

15. Universidad de la República. (Uruguay). Facultad de Enfermería. Cátedra de Administración. Perfil estudiantil. [Internet]. 2019. Disponible en: <https://www.fenf.edu.uy/wp-content/uploads/2019/01/Perfil-de-Estudiante-y-Egresado.pdf> [consulta: 10 nov 2019].

16. Rector considera como una realidad tremenda el bajo nivel de formación con que llegan a la Universidad muchos jóvenes. La Prensa [Internet] 2013 noviembre 7. Disponible en:

<http://www.laprensa.com.uy/index.php/locales/48825-2013-11-07-17-04-25> [consulta: 10 nov 2019].

17. Ayala R. Niveles de Planificación del cuidado. En Ayala R.; Torres M. y Calvo, M., Gestión del cuidado de Enfermería [Internet]. 2014 Disponible en http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1132-12962004000100009 [consulta: 30 nov 2019].

18. Zarate Grajales Rosa A. La Gestión del Cuidado de Enfermería. Index Enferm [Internet]. 2004 [citado 2019 Dic 02]; 13(44-45): 42-46. Disponible en: http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1132-12962004000100009&lng=es. [consulta: 30 nov 2019].

ANEXOS

ANEXO "A": INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS.

Universidad de la República.

Facultad de Enfermería

Departamento de Administración

Programa Internado.

Evaluación del estudiante.

1) La denominación del interno de Enfermería ¿cree que ayuda a percibir el nivel académico del estudiante de la Facultad de Enfermería?

.....

...

2) ¿Cree que la propuesta de Internado ayudará al Ejercicio profesional posterior?

SI.... No.... Parcial....

¿Por qué?

.....

.....

.....

3) Sintió que el tiempo es adecuado para la propuesta global del internado?

SI.... No.... (Qué tiempo estima adecuado).

.....

....

4) ¿Cuál de las experiencias educativas le generó mayor dificultad?

Diagnóstico de situación....

Propuesta de trabajo....

Presentación de caso....

Desarrollo de la propuesta....

¿Porqué?

.....

5) Sintió apoyo del Servicio dónde realizó la experiencia de internado?

SI.... No.... Parcial...

6) ¿Sintió apoyo del docente Clínico?

Si.... No.... Parcial....

7) ¿Sintió que su propuesta era sentida necesaria en el Servicio?

Si.... No.... Parcial.....

.....

....

8) ¿Cree que su propuesta de trabajo puede ser el punto de partida para el trabajo de otros internos?

Si.... No..... Parcial.....

.....

...

9) ¿Sintió apoyo de la coordinación del programa?

Si.... No..... Parcial.....

.....

....

10) En el relacionamiento con los colegas y otros profesionales del servicio
¿tuvo dificultad?

Si.... No..... Parcial.....

.....

....

11)Fortalezas

identificadas.....

12)Debilidades

Identificadas.....

13) Sugerencias para mejorar el

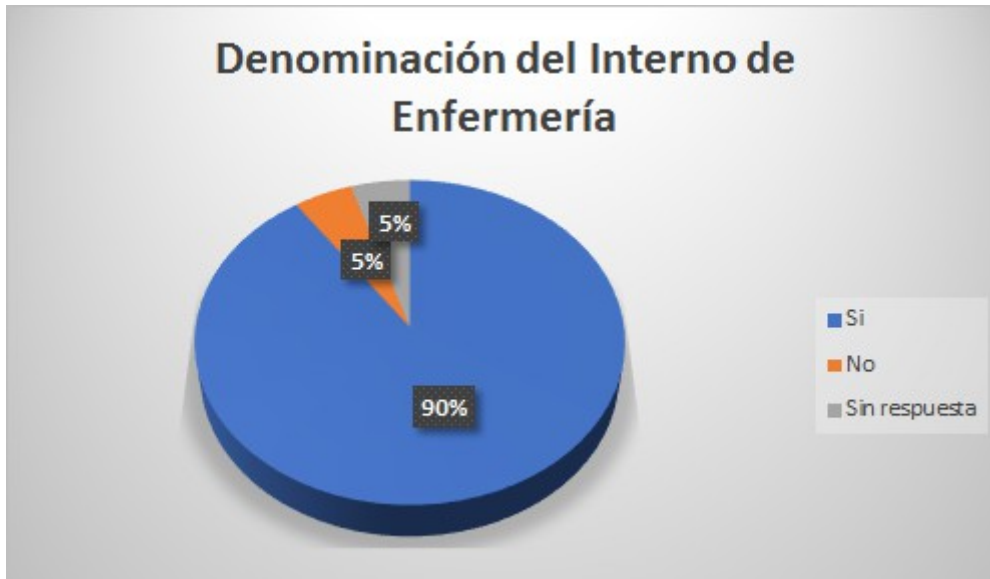
programa.....

.....

....

ANEXO “B”: GRÁFICOS.

Gráfico 6- Distribución de la población según denominación del Interno de Enfermería.



Fuente: Instrumento de recolección de datos. Universidad de la República. Facultad de Enfermería. Departamento de Administración. Programa internado.

Gráfico 7- Distribución de la población según utilidad del internado.



Fuente: Instrumento de recolección de datos. Universidad de la República. Facultad de Enfermería. Departamento de Administración. Programa internado.

Gráfico 8- Distribución de la población según duración global del Internado de enfermería.



Fuente: Instrumento de recolección de datos. Universidad de la República. Facultad de Enfermería. Departamento de Administración. Programa internado.

Gráfico 9- Distribución de la población según Apoyo del Servicio.



Fuente: Instrumento de recolección de datos. Universidad de la República. Facultad de Enfermería. Departamento de Administración. Programa internado.

Gráfico 10- Distribución de la población según apoyo del docente clínico.



Fuente: Instrumento de recolección de datos. Universidad de la República. Facultad de Enfermería. Departamento de Administración. Programa internado.

Gráfico 11- Distribución de la población según propuesta de trabajo.



Fuente: Instrumento de recolección de datos. Universidad de la República. Facultad de Enfermería. Departamento de Administración. Programa internado.

Gráfico 12- Distribución de la población según continuidad de la propuesta del interno en el servicio.



Fuente: Instrumento de recolección de datos. Universidad de la República. Facultad de Enfermería. Departamento de Administración. Programa internado.

Gráfico 13- Distribución de la población según apoyo de la coordinación.



Fuente: Instrumento de recolección de datos. Universidad de la República. Facultad de Enfermería. Departamento de Administración. Programa internado.

Gráfico 14- Distribución de la población según relacionamiento con los pares.



Fuente:
Instrumento de recolección de datos. Universidad de la República. Facultad de Enfermería. Departamento de Administración. Programa internado.