

ARTÍCULO ORIGINAL

La satisfacción estudiantil en el policlínico universitario
The students' satisfaction in the university polyclinic

Dr. Karel Gómez García*, Lic. Arianna de la Caridad Martínez Paneque**, Dra. Ana Iris Ojeda Ávila***, Dra. Raida Solórzano Kellman****, Lic. Lourdes Almaguer Brito*****

*Especialista de Segundo Grado en MGI. Máster en Educación Médica. Profesor Asistente. **Licenciada en Psicología. Profesora Asistente. Especialista de Postgrado en Educación Superior. ***Especialista de Primer Grado en MGI. Profesora Instructora. ****Especialista de Primer Grado en Pediatría. Profesora Instructora. *****Especialista en Enfermería Comunitaria. Profesora Instructora. Policlínico Universitario "Románico Oro Peña". Puerto Padre, Las Tunas, Cuba.

Correspondencia a: Dr. Karel Gómez García, correo electrónico: karel@ltu.sld.cu

RESUMEN

Se realizó un estudio descriptivo y transversal, con el objetivo de caracterizar la satisfacción de los estudiantes en el Policlínico Universitario "Románico Oro Peña", en el curso 2013-2014. La población estuvo constituida por los 121 estudiantes de primer y segundo año, a los cuales se les aplicó una encuesta, tipo Escala de Likert. Resultó que la generalidad de los estudiantes consideró que los profesores están preparados para ejercer su función como docente y que todos son ejemplo de profesional. Las formas de organización de la enseñanza abordadas recibieron el criterio de "bien" por la mayoría de los estudiantes, de ellas se distinguen la Conferencia, el Seminario y la Educación en el Trabajo, respectivamente, mientras que la Clase Taller recibió los más bajos porcentajes. Predominó la evaluación de "bien" en relación al aseguramiento bibliográfico. El área metodológica recibió las mejores valoraciones de satisfacción del estudiantado, continuado por el trabajo de la Biblioteca y las principales insatisfacciones se centraron sobre el trabajo de los Laboratorios. Aunque la tendencia general estuvo a favor de la satisfacción con el funcionamiento de los diferentes movimientos de la FEU, las mayores satisfacciones recayeron sobre la Ayudantía y las menores sobre el trabajo del Movimiento Mario Muñoz Monroy. La mayoría de los estudiantes encuestados cumplieron sus expectativas, en relación al médico que esperan ser y de formarse como médico en el Modelo Policlínico Universitario. Se considera conveniente realizar y generalizar estudios que permitan conocer la satisfacción de los estudiantes.

Palabras clave: EDUCACIÓN MÉDICA; SATISFACCIÓN ESTUDIANTIL; FORMACIÓN DE MÉDICOS.

Descriptores: EDUCACIÓN MÉDICA.

ABSTRACT

A descriptive and cross-sectional study was carried out in order to characterize the students' satisfaction in "Románico Oro Peña" University Polyclinic during 2013 to 2014 academic year. The population consisted of 121 students from first and second years, to whom a Likert-type scale survey was applied. The majority of the students considered that the professors are prepared to put into effect their teaching function and all of them are a professional example. The addressed teaching forms of organization, distinguishing the lecture, the seminar and the education based in work received a "good" criterion by most of the students, whereas the workshop class received the lowest percentages. In relation to the bibliography assurance, the evaluation of "good" prevailed. The methodological area received the best appraisal of student satisfaction, followed by the library work, and the main dissatisfactions focused on the laboratory work. Although the general trend was of satisfaction with the functioning of the various movements of "FEU" organization, the greatest satisfaction was with the assistantship and the lowest ones with the work of Mario Muñoz Monroy Movement. Most of the surveyed students fulfilled their expectations in relation to the doctor they expect to be, according to the model of the University Polyclinic. It is advisable to develop and generalize studies that allow knowing the satisfaction of students.

Key words: MEDICAL EDUCATION; STUDENT SATISFACTION; MEDICAL TRAINING.

Descriptors: EDUCATION, MEDICAL.



INTRODUCCIÓN

La calidad, asumida como una nueva función universitaria, pasa a representar uno de los retos más trascendentales en el actual milenio. Al afrontar este reto, hay que tener presente la calidad en la docencia, la investigación y extensión académica. (1)

Un recorrido por las diferentes latitudes permite comprender que la satisfacción estudiantil es un indicador reconocido para medir la calidad de las instituciones universitarias. (2)

Las oficinas de investigación institucional y planificación de las universidades de América del Norte, Europa, América del Sur y Oceanía (Australia y Nueva Zelanda) han utilizado encuestas de grado de satisfacción de los estudiantes, para medir si sus instituciones han cumplido con sus metas y objetivos a nivel institucional, departamental, programa académico y para la retención de estudiantes a todos los niveles. (2, 3, 4)

A partir de las transformaciones en la Educación Médica en Cuba, (5) como parte de la Universalización de la Enseñanza Superior, surge la modalidad de Policlínico Universitario: unidades primarias, con antigüedad docente, que se transforman en formadoras del profesional de la salud desde el primer año, con el asesoramiento metodológico desde las tradicionales Facultades de Ciencias Médicas.

Esta novedosa concepción se implementa en el Policlínico "Románico Oro Peña" en julio de 2004, que asume como nuevo servicio, bajo la rectoría de la Facultad de Ciencias Médicas de Las Tunas (FCMLT), la formación de los profesionales de las Ciencias Médicas del territorio, en una modalidad de estudios, aprobada por MINSAP-MINED, con características sui géneris, que son todo un reto para la Unidad, que se convierte en un híbrido Docencia-Asistencia, donde ambos procesos se complementan y enriquecen.

Bajo el nuevo proyecto la Carrera de Medicina inicia el Ciclo Básico en el Policlínico (primer y segundo año). Los profesores, en su mayoría, son médicos-docentes, con exigencias desde ambas dimensiones y con todas las responsabilidades legales de ambos procesos. Este modelo tiene como particularidad la vinculación del estudiante a las comunidades y los pacientes desde el primer año de formación, donde el Consultorio Médico de la Familia se convierte en el escenario principal para la consolidación del aprendizaje.

Este proyecto contiene desde la nacional una propuesta de seguimiento a través de encuestas a alumnos, profesores, directivos y población para monitorear su desarrollo, pero desde paradigmas cuantitativos.

De esta nueva forma de organización del proceso de formación del recurso de las Ciencias Médicas, la Vicedirección Docente del Policlínico tiene

evaluaciones de calidad a través de indicadores de promoción, que incluyen análisis de calidad desde los valores cuantitativos de las evaluaciones finales por asignaturas, semestres, años y carreras. Se dan respuestas a las inquietudes del alumnado y se canalizan en lo posible sus solicitudes y quejas, pero no se ha desarrollado una investigación científica para medir la calidad del proceso docente desde otras aristas. (5)

En la bibliografía consultada no se encontraron estudios de calidad desde la satisfacción, a pesar del valor reconocido en la literatura de este indicador, por ser una categoría eminentemente psicológica, subjetiva, de difícil manejo para las Ciencias Médicas y para un Ministerio, donde el paradigma positivista ha imperado con fuerte tradición.

La formación de los futuros profesionales de las Ciencias Médicas, al ser un servicio más del Policlínico "Románico Oro", implica planificación, control y evaluación de su calidad desde los indicadores tradicionales, por tanto, no puede desestimarse.

De lo anteriormente descrito y ante la necesidad de evaluar la calidad de la docencia que se imparte en la institución, se plantea como problema científico del estudio: no se cuenta con una caracterización de la satisfacción de los estudiantes de Medicina, con el Nuevo Modelo de Formación del Médico General. Para ello se realizó este trabajo, con el objetivo de caracterizar la satisfacción de los estudiantes de Medicina con este modelo pedagógico, en el Policlínico Universitario "Románico Oro Peña", Puerto Padre, en el curso escolar 2013-2014.

El objeto de la investigación lo constituyó el Proceso Docente Educativo y el campo de la satisfacción como un indicador de calidad.

MATERIALES Y MÉTODOS

Caracterización de la investigación

Se realizó una investigación descriptiva y transversal, teniendo como propósito caracterizar la satisfacción de los estudiantes de Medicina con el Nuevo Programa de Formación de Médicos en el Policlínico Universitario "Románico Oro Peña" de Puerto Padre, en el curso 2013-2014, para lo que centra su atención en los aspectos novedosos del programa.

La población estuvo integrada por 121 estudiantes, que constituyeron la matrícula total del primer y segundo año de la Carrera de Medicina. Se utilizaron las variables: *preparación de los profesores*, se operacionalizó en preparados, medianamente preparados y no preparados; *profesores como ejemplo de modelo de profesional*, todos, algunos y ninguno; *formas de organización de la enseñanza* (discretizada en las subvariables: conferencia, clase taller, seminario, educación en el trabajo y guardia

médica), operacionalizadas todas en "bien", "regular" y "mal"; *aseguramiento bibliográfico; funcionamiento de las áreas; desempeño de los movimientos Mario Muñoz Monroy, Alumnos Ayudantes y Trabajo Educativo de la Brigada; cumplimiento de las expectativas.*

Se utilizaron medidas de resumen descriptivas, como distribución de frecuencias absolutas y relativas.

Procedimientos de recolección de la información

Para la validación de la Encuesta aplicada a los estudiantes, en lo que se refiere a la comprensión de las preguntas por el encuestado, se aplicó una prueba piloto, administrando el cuestionario a tres estudiantes, que fueron entrevistados para conocer las dudas. Esta validación no motivó ningún reparo del instrumento, pero sí del instructivo a los estudiantes para su aplicación.

El instrumento fue aplicado por los autores de forma directa y colectiva a los estudiantes, utilizando como escenario el núcleo docente, garantizando las condiciones necesarias para ello y con un tiempo aproximado de respuesta de 60 minutos.

Para el procesamiento y análisis de los datos obtenidos: se procedió a un doble análisis individual por ítems o preguntas, cuantitativo (basado en la frecuencia de las categorías desde preparados a no preparados, desde "bien" a "mal", desde cumplidas a no cumplidas) y cualitativo, a fin de reconocer el peso de cada uno, respecto a la satisfacción global con la variable a la que tributaban y para las explicaciones de las respuestas. Finalmente, se desarrolló una valoración cualitativa de la variable general.

Principios éticos

El instrumento utilizado estuvo precedido de un texto explicativo que caracterizó el consentimiento informado y el anonimato en la información brindada y por la explicación que dejaba claro los objetivos de la investigación, que la información sólo sería utilizada con fines científicos, todo lo cual garantizó el cumplimiento de los requerimientos éticos correspondientes.

ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DEL LOS RESULTADOS.

El criterio de los estudiantes sobre la preparación de los profesores aparece en la **tabla 1**; en tal sentido el 75 % (71 estudiantes) opinaron que los profesores están preparados, resultado que expresa una valoración positiva de los profesores que acuden a las aulas del Policlínico a impartir la docencia. Sin embargo, el 25 %, los 30 estudiantes restantes, una cifra nada despreciable, consideró que están medianamente preparados, ningún estudiante expresó que existiera profesor carente de preparación.

Al realizar el análisis diferenciado por años de la carrera, se obtiene que los estudiantes del primer año consideraron mayoritariamente que los profesores tienen buena preparación (42 estudiantes, que representan un 65,7%), mientras que los de segundo año abogaron por el indicador de medianamente preparados. Resultados similares encontró Ariola Gianfranco, en su trabajo sobre Evaluación de la función docente según el desempeño de los profesores, donde la opinión estudiantil en preclínica, el 51,7 % de los estudiantes, refirieron alta satisfacción. (6)

TABLA 1. Opinión de los estudiantes de Medicina acerca de la preparación de sus profesores, según año académico, el profesor como ejemplo profesional. Policlínico "Romérico Oro Peña", curso escolar 2013-2014

Aspectos	Preparación del profesor						Profesores como ejemplo profesional					
	Preparados		Medianamente preparados		Total		Todos		Algunos		Total	
Año académico	No	%	No	%	No	%	No	%	No	%	No	%
1ro	42	65,7	22	34,3	64	52,8	33	51,6	31	48,4	64	52,8
2do	29	50,9	28	49,1	57	47,2	38	66,7	19	33,3	57	47,2
Total	71	75	30	25	121	100	71	59,1	50	40,9	121	100

En relación a la opinión acerca del profesor como ejemplo de profesional, los resultados dilucidan que la tendencia general se inclinó hacia todos profesores como ejemplo de profesional, expresado por el 59,1 % (71 estudiantes), mientras que el resto consideró que algunos son ejemplo, expresado

por el 40,9 %. Nuevamente se desestima la alternativa de ninguno, a favor de los docentes del Policlínico. En la exploración por años se obtuvo que en el primer año algo más de la mitad de los estudiantes consideraron a todos los profesores como ejemplo de profesional y las dos terceras

partes de los del segundo año. Esto se traduce en que los estudiantes del segundo año han estado más tiempo en contacto con los profesores, al tener como precedente el primer año.

En la **tabla 2** se presentan los criterios desde "bien" hasta "mal", sobre las diferentes Formas de Organización de la Enseñanza (FOE), que utiliza el Modelo Pedagógico. Predominaron las evaluaciones de "bien" para todas las FOE utilizadas sobre las categorías "regular" y "mal".

Solo el Seminario no recibió la evaluación de "mal" por ninguno de los 121 estudiantes encuestados y fue la Conferencia la de mejor evaluación por el estudiantado, con un 97,6 % de evaluaciones de "bien". Le continúa los mejores resultados el Seminario, con 85,3 % (1ro), 85,7 % (2do). Siguen

las mejores valoraciones de "bien" para la Guardia Médica, con 82,7 %, continuada por la Educación en el Trabajo en el CMF, con 81,4%, de buenas referencias. Correspondió de manera general a la Clase Taller los resultados más bajos, con solo 76,3 % de criterios "bien".

Se debe decir que favorablemente todas las FOE revelaron criterios valorativos de satisfacción por encima de los "regulares" y "malos" en los dos años y los resultados más desfavorables recayeron sobre la Clase Taller. Estos resultados coinciden con los encontrados por García Bode. (7,8)

Resultó favorable para la Vicedirección esta retroalimentación positiva del comportamiento las FOE, por constituir la vía a través de la cual se garantiza el aprendizaje.

TABLA 2. Criterio de los estudiantes de medicina con las diferentes formas de organización de la enseñanza del modelo pedagógico, según año académico

FOE	Indicadores	1er. año		2do. año		Total	
		N	%	N	%	N-121	%
Conferencia	B	63	98,4	55	96,5	118	97,6
	R	1	1,6	2	3,5	3	2,4
	M	-	-	-	-	-	-
Seminario	B	55	85,9	49	86	104	86
	R	9	14,1	8	14	17	14
	M	-	-	-	-	-	-
Clase Taller	B	41	64	26	45,6	67	55,3
	R	23	36	31	54,4	54	44,7
	M	-	-	-	-	-	-
Guardia Médica	B	57	89	43	75,4	100	82,7
	R	7	11	14	24,6	21	17,3
	M	-	-	-	-	-	-
Educación en el Trabajo	B	53	82,8	45	78,9	98	81
	R	11	17,2	12	21,1	23	19
	M	-	-	-	-	-	-

La satisfacción con los diferentes servicios que componen la Vicedirección Docente y que se articulan a la infraestructura, para determinar la calidad del Proceso Docente Educativo, se mostraron en la **tabla 3**, dígase área Metodológica, Laboratorios de Informática y Biblioteca, además de la bibliografía.

Como se puede observar, los mejores resultados recaen sobre la labor de los metodólogos, por

encima de los restantes servicios, con 92,4 % de satisfacción con su labor. Le continúa con mejor servicio desde la satisfacción estudiantil la Biblioteca con 70 % de opiniones de "bien", mientras los Laboratorios solo alcanzan el 57,3 % de esta categoría, contra un 35.% de evaluaciones de "regular" y un 8 % de estudiantes que evalúa de "mal" su trabajo.

Se considera que en este aspecto influyen tanto factores de índole subjetiva, relativos al desempeño de los técnicos, como objetivos como el número de PC fuera de la docencia por roturas no solucionables por la Unidad y en manos de Copextel.

En cuanto al criterio del estudiantado acerca del aseguramiento bibliográfico, la mayoría de los estudiantes lo valoran como bueno, el 92,1 %, mientras que el 7,9 % emitió el criterio de "regular". Ningún estudiante lo evaluó de "mal". Estos resultados son similares a los encontrados por Llano

Gil y colaboradores en el estudio sobre satisfacción de usuarios de la biblioteca universitaria de Ciencias Médicas de Sancti Spíritus, donde el 81 % de los estudiantes percibieron un buen servicio en la biblioteca. (9)

De igual forma, Ramos Hernández en su estudio de Satisfacción de los estudiantes con el proceso formativo en la Escuela de Medicina de Zanzíbar encontró que ningún estudiante estuvo en desacuerdo a lo referente a la literatura docente. (10)

TABLA 3. Satisfacción de estudiantes de medicina con los servicios de las áreas de la VDD, según año académico

Áreas de la Vicedirección Docente	Indicadores	1er. año		2do. año		Total	
		N	%	N	%	N-121	%
Metodológica	B	61	95,3	51	89,5	112	92,5
	R	3	4,7	6	10,5	9	7,5
	M	-	-	-	-	-	-
Laboratorios de Informática	B	37	57,8	32	56,1	69	57
	R	21	32,8	21	36,9	42	35
	M	6	9,4	4	7	10	8
Biblioteca	B	49	76,6	36	63,1	85	70
	R	8	12,5	21	36,9	29	24,2
	M	7	10,9	0	0	7	5,8
Bibliografía	B	59	92,1	52	91,2	111	92,1
	R	5	7,9	5	8,8	10	7,9
	M	-	-	-	-	-	-

TABLA 4. Satisfacción de estudiantes de medicina con los movimientos que aglutina el trabajo de la FEU, según año académico

Movimientos estudiantiles	Indicadores	1er. año		2do. año		Total	
		N	%	N	%	N-121	%
Mario Muñoz Monroy	B	-	-	43	76		
	R	-	-	14	24		
	M	-	-	-	-		
Alumnos ayudantes	B	-	-	47	82		
	R	-	-	10	18		
	M	-	-	-	-		
Trabajo Educativo de la brigada	B	56	87,5	42	74	98	81,3
	R	8	12,5	15	26	22	18,7
	M						

La satisfacción con los diferentes movimientos que aglutina el trabajo de la FEU propiamente dicho fue recogido en la **tabla 4**, se refirió al Movimiento Mario Muñoz Monroy (MMMM), Alumnos Ayudantes (MAA) y Trabajo Educativo de la brigada (TE).

La Ayudantía reveló los mejores resultados de satisfacción, expresados por el 82% de los estudiantes, continuados por el Trabajo educativo de la brigada, con 81,3% de evaluación de "bien", mientras el MMMM solo recibió el 76% de evaluación de "bien".

En el caso del primer año de la carrera no se aportan datos, pues es a partir del segundo año que se inicia la incorporación a estos movimientos estudiantiles.

Se recogió en la **tabla 5** el cumplimiento de las expectativas de los estudiantes, en cuanto al médico que esperan ser y de formarse como médico en el Modelo Policlínico Universitario. Se obtuvo que de manera general el 92 % (111 estudiantes) expresó que han sido cumplidas sus expectativas mientras que en un 8 % (10 estudiantes) quedaron medianamente cumplidas.

Resulta significativo comentar que ambos años mostraron el cumplimiento de sus expectativas de manera similar, lo que refleja la aceptación con su formación en el Modelo Policlínico Universitario. Iguales resultados encontraron García Bode y Gómez García en sus trabajos de satisfacción estudiantil con el modelo de formación. (7,8)

TABLA 5. Cumplimiento de las expectativas de los estudiantes con su formación en el Modelo Pedagógico, según año académico

Cumplimiento de las expectativas del estudiante.	1er. año		2do. año		Total	
	N	%	N	%	N-121	%
Cumplidas	59	92	52	91	111	92
Medianamente cumplidas	5	8	5	9	10	8
No cumplidas					-	-
Total	64	100	57	100	121	100

CONCLUSIONES

La generalidad de los estudiantes consideró que los profesores están preparados para ejercer su función como docentes. Prevaleció que los profesores son ejemplo de profesional. Todas las formas de organización de la enseñanza abordadas recibieron el criterio de "bien" por la mayoría de los estudiantes, la Clase Taller recibió los más bajos porcentajes. Predominó la evaluación de "bien" en relación al aseguramiento bibliográfico.

El área metodológica recibió las mejores valoraciones de satisfacción del estudiantado,

continuado por el trabajo de la Biblioteca. Las principales insatisfacciones se centraron sobre el trabajo de los Laboratorios.

Aunque la tendencia general estuvo a favor de la satisfacción con el funcionamiento de los diferentes movimientos de la FEU, las mayores satisfacciones recayeron sobre la Ayudantía y las menores sobre el trabajo del Movimiento Mario Muñoz Monroy. La mayoría de los estudiantes encuestados cumplieron sus expectativas en relación al médico que esperan ser y de formarse como médico en el Modelo Policlínico Universitario.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS:

1. Belyukova S, Stone G, Fox C. Equating student satisfaction measures. Journal Of Applied Measurement [revista en internet] 2004 [citado 17 de noviembre 2014]; 5(1): 62-69. Disponible en: [MEDLINE Complete](#).
2. Lijuan Zhai. Developing and Conducting A Student Satisfaction Survey, Journal Insight Into Student Services, Fall California U.S.A. 2003.
3. Conferencia Mundial sobre Educación Médica de la Federación Mundial para Educación Médica Declaración de Edimburgo. Edimburgo, 1988. En: Lecturas seleccionadas. Material de estudio de la Maestría de Educación Médica. La Habana: 2005.
4. Conferencia Mundial sobre Educación Médica de la Federación Mundial para Educación Médica. Recomendaciones para la acción. Edimburgo, 1993. En: Lecturas seleccionadas. Material de estudio de la Maestría de Educación Médica. La Habana: 2005.

5. Castro F. Las ideas creadas y probadas por nuestro pueblo no podrán ser destruidas. Discurso pronunciado en la Clausura del cuarto Congreso de Educación Superior, La Habana 6 de febrero de 2004. La Habana: Oficina de Publicaciones del Consejo de Estado; 2004. 3. Disponible en: <http://revistas.mes.edu.cu/greenstone/collect/repo/import/repo/20100127/978959161165902005.pdf>.
6. Alterio Ariola GH, Pérez Loyo HA. Evaluación de la función docente según el desempeño de los profesores y la opinión estudiantil. *Educ Med Super* [revista en internet] 2009 [citado 17 de noviembre 2014]; 23(3). Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S086421412009000300001&lng=es.
7. García Bode MP, Vicedo Tomey AG, Molina García JR, Rodríguez Palacios K. Valoración del nuevo programa de formación de médicos latinoamericanos desde la perspectiva del estudiante. *Educ Med Super* [revista en internet] 2009 [citado 17 de noviembre 2014]; 23(2). Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-21412009000200003&lng=es.
8. Gómez García K, Almaguer Brito L, García Santiesteban JL, Martínez Paneque AC, Zayas Delgado Z. Nuevo programa de Formación de Médicos Latinoamericanos. Una mirada desde la satisfacción estudiantil. *Rev. Electrónica Dr. Zoilo E. Marinello Vidaurreta* [revista en internet] 2012 [citado 17 de noviembre 2014]; 37(2). Disponible en: <http://www.ltu.sld.cu/revistam/modules.php?name=News&file=article&sid=302>.
9. Llano Gil EA, Acosta Mursulí T, Conde Lara E, Bernal Torres M, Manso Fernández E, Sánchez Sánchez C. Nivel de satisfacción de usuarios de la biblioteca universitaria de Ciencias Médicas de Sancti Spíritus. *Gaceta Médica Espirituana* [revista en internet] 2010 [citado 17 de noviembre 2014]; 12(1) Disponible en: http://bvs.sld.cu/revistas/gme/pub/vol.12.%281%29_03/p3.html.
10. Ramos Hernández L, Prida Reinaldo M, Basulto Gómez M. Satisfacción de los estudiantes con el proceso formativo en la Escuela de Medicina de Zanzíbar. *Educ Med Super* [revista en internet] 2011 [citado 17 de noviembre 2014]; 25(4): 428-435. Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=s0864-21412011000400005&lng=es.