

# Desempeño de los prestadores de servicio social de licenciatura en enfermería de la dacs-ujat en las instituciones receptoras del sistema estatal de salud

Performance of nursing degree social service providers of DACS-UJAT in the receiving state health system institutions.

Desempenho dos prestadores de serviços sociais dos licenciados em enfermagem de dacs-ujat nas instituições do sistema estadual de saúde

Performance des prestataires de services sociaux de la licence en soins infirmiers de la faculté DACS-UJAT dans les institutions récepteurs du système de santé de l'état.

Rosa Ma. Arriaga-Zamora<sup>1</sup>, Aralucy Cruz-León<sup>2</sup>, Fabiola Morales-Ramón<sup>3</sup>, Perla Yazmín Vicente-Villarreal<sup>4</sup>

## ARTICULO ORIGINAL

**Fecha de recibido:** 18 de septiembre de 2015 **Fecha de aceptación:** 24 de noviembre de 2015

## AUTOR DE CORRESPONDENCIA

Mtra. Rosa Ma. Arriaga Zamora. Coordinación de Enfermería. División Académica de Ciencias de la Salud. Universidad Juárez Autónoma de Tabasco. Av. Gregorio Méndez Magaña Núm. 2838-A Col. Tamulté, Villahermosa, Tabasco, México.  
Correo electrónico: arriagarosama13@hotmail.com

## Resumen

**Objetivo:** Evaluar el desempeño de los prestadores de servicio social de licenciatura en enfermería de la Universidad Juárez Autónoma de Tabasco, Plan de Estudios 2003 desde la perspectiva de las instituciones receptoras del Sistema Estatal de Salud de Tabasco.

**Materiales y métodos:** estudio de tipo transversal, con dos enfoques, cuantitativo para evaluar el desempeño de los prestadores de servicio social referente a las habilidades del perfil profesional mediante cuestionario estructurado de 21 ítems, y el enfoque cualitativo para explorar la opinión de los participantes referente a este desempeño a partir de una pregunta no estructurada. La muestra se conformó por 256 profesionales de la salud: 229 enfermeras, 26 médicos y 1 promotor de salud. Los datos fueron procesados a través del paquete estadístico SPSS versión 19 y se aplicó estadística descriptiva.

**Resultados:** 89.1% afirman que el desempeño de los prestadores de servicio social con referente al trabajo que realizan es adecuado; 84% opinan que se cumple con el perfil requerido y el 85.3% aceptan que la actitud que demuestra el prestador fue la adecuada de acuerdo a las necesidades de la institución.

**Conclusiones:** el desempeño de las actividades de los prestadores de servicio social es considerado adecuado y cuentan con el perfil requerido para desempeñarse profesionalmente.

**Palabras claves:** Servicio social, enfermería, evaluación, desempeño.

1. Rosa Ma. Arriaga Zamora. Maestra en Educación Médica. Profesor Investigador de tiempo completo de la Universidad Juárez Autónoma de Tabasco.
2. Aralucy Cruz León. Doctora en Ciencias de Enfermería. Profesor Investigador de tiempo completo de la Universidad Juárez Autónoma de Tabasco.
3. Fabiola Morales Ramón. Doctora en Ciencias de Enfermería. Profesor Investigador de tiempo completo de la Universidad Juárez Autónoma de Tabasco.
4. Perla Yazmín Vicente Villarreal. Licenciada en Enfermería. Egresada de la Universidad Juárez Autónoma de Tabasco.

## Abstract

**Objective:** To evaluate the performance of nursing degree social service providers of the Juárez Autónoma de Tabasco University, Curriculum 2003 from the perspective of the Tabasco's Health state System institution receptors.

**Method:** cross-sectional study, with two approaches, quantitative to evaluate the social service providers' performance concerning to the professional skills profile through a structured questionnaire of 21 items, and the qualitative approach to explore the referred participants opinion to the performance from a non-structured question. The sample was formed by 256 health professionals: 229 nurses, 26 doctors and 1 health promoter. The data was processed through a SPSS VERSION 19 statistical package and it was applied descriptive statistics. Result: 89.1% assert that the work made from the social service providers' performance is adequate; 84% say the profile required is fulfilled. 85.3% accept that the attitude shown by the provider was appropriated according to the needs of the institution.

**Conclusions:** The performance of the social service provider's activities is considered appropriated and they have the required profile to perform professionally.

**Keywords:** Social service, nursing, performance evaluation

## Resumo

**Objetivo:** Avaliar os planos de cuidados padronizados e qualidade dos cuidados de enfermagem a crianças hospitalizadas.

**Materiais e métodos:** Estudo quantitativo, descritivo, probabilístico, simples, amostra aleatória, foram inqueridos 72 enfermeiros do serviço de medicina interna e cirurgia de diferentes turnos do Hospital Pediátrico Dr. Rodolfo Nieto Padrón, no centro de Tabasco.

**Resultados:** O índice global da qualidade do atendimento foi de 51. A estrutura dos diagnósticos de enfermagem formulados pelos enfermeiros, diagnósticos de risco é de 84. %, os reais de 81,9%, e os de saúde ou bem-estar em conformidade com a estrutura 65,3%. A estrutura dos PLACE obteve um índice de 73,66 (de = 33,84).

**Conclusão:** A avaliação da qualidade dos cuidados de enfermagem permitiu identificar deficiências no estudo, assim como áreas de oportunidades para a reorganizar os cuidados de saúde, as actividades de gestão e de ensino.

**Palavras-chave:** qualidade, plano, cuidados, enfermagem.

## Résumé

**Objetivo:** Évaluer la performance des prestataires de service social en soins infirmiers de l'Université Juárez Autónoma de Tabasco, Curriculum 2003 du point de vue des institutions bénéficiaires du système de santé dans l'Etat de Tabasco.

**Matériel et méthodes:** Étude transversale, deux approches, la méthode quantitative pour évaluer la performance des prestataires du service social concernant les compétences du profil professionnel à l'aide d'un questionnaire de 21 items et l'approche qualitative pour explorer les points de vue des participants au sujet de la performance d'une question non structurée. L'échantillon a été composé de 256 professionnels de la santé : 229 infirmières, 26 médecins et un agent de santé. Les données ont été traitées à l'aide du logiciel de statistiques SPSS, version 19 et les statistiques descriptives ont été appliquées.

**Résultats:** 89,1 % disent que la performance des prestataires de services sociaux à l'égard de leur travail est suffisant; 84 % pensent qu'il répond au profil requis et 85,3% conviennent que l'attitude manifestée par le fournisseur a été la bonne en fonction des besoins de l'institution.

**Conclusions:** La performance des activités des fournisseurs de services sociaux est considérée comme adéquate et ils ont le profil requis pour l'effectuer professionnellement.

**Mots-clés:** Travail social, soins infirmiers, d'évaluation, de performance.

## Introducción

Para la Asociación Nacional de Universidades e Institutos de Educación Superior (ANUIES) el servicio social es el "conjunto de actividades teóricas-prácticas de carácter temporal y obligatorio que realizan los estudiantes como requisito previo para obtener el título o grado y que contribuye a su formación académica en interés de la sociedad y el Estado"<sup>1</sup>, a aquellos estudiantes que se encuentren realizando actividades de servicio social en dependencias del gobierno federal, estatal o municipal, o empresas del sector social o privado, tendientes a dar cumplimiento a los objetivos asignados en algún programa educativo se les llama prestadores de servicio social.

El servicio social en enfermería constituye una etapa final de la formación integral del estudiante de licenciatura, que consiste en acercar al estudiante al escenario real de los servicios de salud mediante su inserción en una institución receptora donde pueda aplicar sus conocimientos científicos, técnicos y humanísticos como profesional de enfermería vinculando así a las instituciones educativas con el sector público, al mismo tiempo que se cumple con el compromiso de retribuir a la sociedad la oportunidad de la educación recibida, participando en la solución de problemas de salud y mejoramiento de la calidad de vida de la población donde se efectuó el servicio social.

A pesar de que han pasado varias décadas desde que se instituyó el servicio social de enfermería en 1946 y de los esfuerzos por regularlo, la Secretaría de Salud<sup>2</sup> afirma que no se ha logrado entender la importancia que tiene para fomentar valores como la solidaridad y reciprocidad entre el prestador, los servicios de salud y la población, lo cual ha contribuido a que aún permanezca sustentado por escasa y diversa regulación tanto jurídica como normativa y la permanencia de dificultades en su desempeño.

Uno de los aspectos que afecta directamente en su operatividad es el déficit de evaluación del desempeño de los prestadores de servicio social, tarea que compete a la institución educativa formadora y a la institución receptora; pues estas últimas refieren que con frecuencia no conocen el perfil profesional de los egresados ni cuentan con el programa académico de servicio social que la institución educativa debiera entregar y que son necesarios para la elaboración del programa operativo; esto genera que en la institución receptora no se planifiquen las actividades a desarrollar ni se les dé seguimiento, no se tenga claro qué tipo de destrezas y habilidades debe tener el prestador de servicio social

al inicio y término del servicio y no se utilice todo su potencial<sup>2</sup>; en la institución formadora se desaprovecha una importante fuente de información acerca de las competencias adquiridas por los estudiantes durante el proceso de formación educativa de acuerdo a los planes de estudios planteados y de la efectividad de las estrategias establecidas para lograr el objetivo del servicio social de contribuir a la adquisición de competencias profesionales y fortalecer el perfil profesional de egreso<sup>3</sup>.

La evaluación permanente y continua permite la identificación de las estrategias más adecuadas para plantear programas académicos de servicio social que respondan a los nuevos retos y problemas que surgen a través de las rápidas transformaciones socioeconómicas, que se desarrollen con creciente calidad y pertinencia social y donde los prestadores de servicio social tiendan a mejorar su aprendizaje y formación profesional<sup>4</sup>.

La Dirección General de Calidad y Educación en Salud (DGCE) indica que en el 2012 hubo en México 21,428 prestadores de servicio social de enfermería, de los cuales 366 correspondieron al estado de Tabasco, y que fueron egresados de las 723 escuelas registradas a nivel nacional que ofrecen educación en enfermería a nivel técnico o profesional de acuerdo al Sistema Administrativo de Recursos Humanos y la Secretaría de Educación Pública (SEP). También en este país pero en 2013 egresaron 11,372 estudiantes de licenciatura en enfermería<sup>5</sup>, los cuales se infiere que se incorporaron a algún programa de servicio social dado la obligatoriedad del mismo marcada en artículo quinto de la Ley de Profesiones<sup>6</sup>.

En Tabasco, durante el 2013 fueron 169 los egresados de la licenciatura en enfermería del Plan de Estudios 2003 de la Universidad Juárez Autónoma de Tabasco (UJAT) específicamente de la División Académica de Ciencias de la Salud (DACS) quienes después de haber concluido íntegramente su plan de estudios procedieron a realizar el servicio social con una duración de 12 meses de acuerdo a los Lineamientos Generales para la Operación del Programa Nacional de Servicio Social de Enfermería. A través de la Coordinación de Difusión, Extensión y Servicio Social de la DACS se encarga de vincular a los alumnos con las instituciones pertenecientes al Sistema Estatal de Salud (SES) que mantienen los convenios de reciprocidad de la UJAT, como: la SSA, el Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado (ISSSTE), Instituto de Seguridad Social del Estado de Tabasco (ISSET), Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS) y la Secretaría de Defensa Nacional (SEDENA).

Cada año las plazas para servicio social son ofertadas y elegidas por turnos, en función del promedio general,

de mayor a menor; por lo que los alumnos cuentan con la libertad de decidir la institución receptora y el tipo de programa operativo de servicio social al que se incluirán, dentro de los tres que la Coordinación de Estudios de Enfermería de la DACS ha diseñado: para primer nivel de atención de salud, para segundo y tercer nivel de atención en salud y programa de investigación y docencia.

Por lo antes mencionado, el objetivo de estudio es evaluar el desempeño de los prestadores de servicio social de licenciatura en enfermería de la Universidad Juárez Autónoma de Tabasco, Plan de Estudios 2003 desde la perspectiva de las instituciones receptoras del Sistema Estatal de Salud de Tabasco.

### Material y Métodos

La investigación es de proceso mixto (cuali-cuantitativo) de corte transversal. Los datos se obtuvieron en un periodo de colecta específico. De diseño multimétodico, se usa el enfoque cuantitativo para evaluar el desempeño de los prestadores de servicio social referente a las habilidades del perfil profesional mediante un cuestionario estructurado de 21 ítems, y el enfoque cualitativo se utilizó para explorar la opinión de los participantes referente a este desempeño a partir de una pregunta no estructurada.

La población objeto de estudio fue constituida por personal de los servicios de salud del Sistema Estatal de Salud quienes tienen a cargo la supervisión directa de los prestadores de servicio social de licenciatura enfermería como subdirectores, supervisores, jefes de enseñanza y jefes de servicios de enfermería, el muestreo fue no probabilístico por conveniencia de acuerdo a los criterios de inclusión y la muestra se conformó por 256 profesionales de la salud: 229 enfermeras, 26 médicos y 1 promotor de salud que laboran en 24 diferentes instituciones receptoras.

Para la recolección de datos, primeramente se solicitó autorización de los Comités de Investigación de la DACS. Se obtuvo la relación de las instituciones de salud en las cuales se encontraban prestadores de servicio social de la licenciatura en enfermería por medio de la Coordinación de Difusión, Extensión y Servicio Social de la DACS, y con esta información se diseñó un cronograma de visita regionalizada. Posteriormente se contactó a las autoridades de cada institución para conseguir su autorización y concretar fechas de aplicación del instrumento.

La recolección de datos se llevó a cabo por la prestadora de servicio social, por cuatro prestadores del programa

de investigación y docencia, y por las profesoras investigadoras responsables del proyecto.

Se utilizó el instrumento Evaluación del prestador de servicio social por la dependencia receptora (EPSS) utilizado por el Departamento de Servicio Social y Práctica Profesional de la Universidad de Ixtlahuaca, consiste en una cédula de identificación del participante, seguido de una cédula de evaluación conformada por 23 ítems, divididos de la siguiente forma, 4 ítems dicotómicas (adecuado/inadecuado), que valoran el desempeño de los prestadores de servicio social con referente a su trabajo realizado, el perfil, actitud y responsabilidad de los mismos; 7 ítems referentes a habilidades en relación a su formación profesional, 6 ítems que valoran las habilidades para el desempeño de las actividades requeridas de la institución, 4 a las habilidades para relacionarse con el personal de la institución y un ítem que valora el desempeño de la UJAT-DACS como institución formadora de recursos en enfermería para los cuales se utiliza escala donde 1=Deficiente 2=Regular 3=Bueno 4=Muy bueno y 5=Excelente; por último 1 ítem de carácter cualitativo donde los participantes pudieron expresar su opinión acerca del desempeño y la formación del prestador de servicio social. Los ítems dicotómicos cuentan con un grado de confiabilidad de 0.82 de acuerdo al método Kurder Richardson, y los ítems continuos 0.97 por el método Alfa de Cronbach en la población de este estudio.

Para la captura y procesamiento de la información se utilizó el paquete estadístico SPSS versión 19 (Statistical Package for the Social Sciences), para analizar los datos de los 22 ítems cuantitativos mediante estadística descriptiva, obteniendo las frecuencias y medidas de tendencia central de las variables del estudio. Para la variable cualitativa de la opinión acerca del desempeño y formación del prestador de servicio social, se utilizó un proceso de análisis de información del sujeto para organizar, reducir y categorizar las opiniones.

Los aspectos éticos en esta investigación se apegaron a lo dispuesto en el Reglamento de la Ley General de Salud en Materia de Investigación para la Salud. Se dio cumplimiento del artículo 14 ya que la investigación y los procesos de recolección de información fueron avalados y autorizados por los comités de investigación de la DACS y de las instituciones receptoras, así también del consentimiento de los participantes.

Conforme a lo descrito en artículo 17, esta investigación se considera sin riesgo ya que no se emplearon técnicas y métodos de investigación en los que se realice alguna intervención o modificación intencionada en las variables fisiológicas, psicológicas y sociales de los individuos que

participan en el estudio.

## Resultados

De acuerdo con las características sociodemográficas del personal de salud los 256 participantes pertenecen a la plantilla laboral de 24 instituciones de salud diferentes, 89.5% enfermeras, 10% médicos y 0.5% promotor de salud. Con una antigüedad laboral con media () de 15 años y desviación estándar (ó) de 9.5, que se desempeñan como encargados de las diversas áreas de las instituciones de salud. Ubicados en los turnos matutino 68.4%, vespertino 16.8%, nocturno 11.7% y turno especial 3.1%.

Con respecto al desempeño de los prestadores de servicio social de la licenciatura en enfermería con referente al trabajo que realizan, se encontró que el 89.1% afirma que es adecuado, lo cual coincide con el comentario "para mí es excelente la formación de nuevas generaciones de licenciatura en enfermería, ya que hay mucha disciplina, organización y que sigan mandando pasantes".

El 84% de los participantes opinan que el prestador de servicio social cumple con el perfil requerido y el 85.3% de los encuestados aceptan que la actitud que mostró el prestador durante el desempeño de sus actividades fue la adecuada de acuerdo a las necesidades de la institución. En cuanto a la responsabilidad del pasante, el 75% refiere que la responsabilidad fue cumplida adecuadamente.

En cuanto a las habilidades en relación a su formación profesional la opinión acerca de las habilidades cognitivas se observa que la mayoría de los participantes considera muy buena la capacidad para aplicar conocimientos con 35.2% (90), al igual que su autonomía con un 30.9% (79), sin embargo, la opinión de los participantes resalta la pregunta de carácter cualitativo con comentarios de la categoría: Conocimiento teórico y práctico como: "aumentar la capacidad para desempeñar sus conocimientos en campos comunitarios u hospital" y "les falta habilidad para trabajar de manera autónoma".

El 34% opina que la creatividad de los pasantes es buena, el 21.9% muy buena y el 18.7% excelente, estos rubros confirman el 74.6% de las opiniones totales de esta variable. La habilidad de liderazgo es considerada buena por el 28.9% y muy buena por el 28.1% siendo éstas las respuestas con mayor frecuencia. En cuanto al diseño y gestión de proyectos, 33.2% afirman que es bueno, seguido del 25% con muy bueno y 19.1% que refiere es regular.

Referente a la iniciativa y espíritu emprendedor, se

encontró que el 31.3% opina que es buena, 28.9% muy buena y el 21.5% excelente, contrario a los comentarios de Actitudes y Valores: "les falta tener iniciativa" y "formar prestadores con más visión de emprendedores". Con respecto a la formación profesional de los pasantes, los participantes también opinaron lo siguiente: "elevar el nivel académico (mejorar los conocimientos teóricos)" y "elevar el nivel de conocimiento teórico científico, tomando en cuenta las características de la institución donde realizan el servicio" que se encuentran en la categoría de conocimiento teórico y práctico.

Con respecto a la resolución de problemas la respuesta más frecuente fue: muy bueno con un 30.8% (79), seguido de bueno con 29.7% (76) y regular con 20.3% (52). La toma de decisiones es considerada buena por el 31.3% (80) de los participantes, muy buena por el 22.3% (57) y excelente por el 19.5% (50). Resalta la habilidad de comunicación oral y escrita, para la cual el 28.5% (73) considera que es muy buena y 28.9% (74) excelente, que juntas ambas opiniones significan el 57.4% (147) de las respuestas. La habilidad para buscar información fue calificada en un 30.1% (77) como muy buena y en un 28.9% (74) como buena.

Referente al uso óptimo del tiempo, el 33.6% (86) señala que es bueno, seguido del 26.2% (67) que opina es muy bueno y 21.5% (55) excelente, sin embargo, también opinan: "Que se comprometan para cumplir con el horario requerido por la institución ya que faltan mucho". "La puntualidad y asistencia es muy importante y ellos parecen no darle importancia a este aspecto". "Mucho tiempo en enseñanza por diversas razones, muy poco tiempo en área operativa". Acerca de la habilidad de análisis y síntesis, 32.8% (84) afirman que es muy buena, seguida del 29.7% (76) que consideran es buena y 18% (46) excelente, siendo éstas las respuestas más representativas.

La opinión acerca de las habilidades para relacionarse con el personal de la institución, se encuentra que el trabajo en equipo es considerado excelente por 99 participantes que significan el 38.7% de la muestra, seguido del 26.2% (67) que opinan es muy bueno y 24.6% (63) bueno; solamente el 9% (23) y 1.5% 4 afirman que es regular y malo respectivamente. La capacidad para comunicarse es percibida por el 32% (82) como excelente y por el 33.6% (86) como muy buena, juntos éstos dos rubros conforman el 65.6% (168) de las respuestas totales.

Referente al compromiso ético, fue calificado como excelente por el 35.9% (92) de los participantes, como muy bueno por el 31.7% y bueno por el 19.5%, a considerar de los comentarios emitidos como: "Fomentar

en general, un sentido de ética en su quehacer diario". "Fomentar ética profesional y compromiso ético en la atención al paciente".

En lo que concierne a la calificación asignada a la Universidad Juárez Autónoma de Tabasco, institución en la cual se formaron los pasantes de servicio social, el 41.8% (107) de los participantes consideró que es excelente, el 40.2% (103) opina que es muy buena, ambas opiniones juntas significan el 82% de las respuestas; el 18% restantes se divide entre bueno (13.7%), regular (2.7%) y deficiente (1.6%).

Los comentarios más representativos que emitieron los participantes respecto a la UJAT como institución formadora: "Para mí es excelente la formación de nuevas generaciones de Lic. Enfermería, ya que hay mucha disciplina, organización y que sigan mandando sus pasantes". "Considero que la UJAT forma buenos profesionales de enfermería, pero ya en el servicio social depende individualmente de cada prestador su desempeño, ya que al interactuar con otras personas entran en juego muchos rubros de nuestra personalidad, que en muchas ocasiones explotan nuestros talentos y en otras podemos reprimirlos".

## Discusión

Los resultados obtenidos en esta investigación reflejaron la opinión del personal profesional de la salud que labora en diversas instituciones públicas pertenecientes al Sistema Estatal de Salud, con una antigüedad laboral media de 15 años y que se encuentran en constante interacción con los pasantes de Licenciatura en Enfermería, con cargos jerárquicos que implican cierto grado de supervisión y dirección de los pasantes, tales como jefe de enseñanza, jefe de servicio jefe de enfermería; no solamente profesionales de enfermería, sino también médicos, quienes laboran como titulares de casas de salud, jefes de enseñanza, entre otros. También se desempeñan en los 4 turnos diferentes en los que se labora generalmente en las instituciones y en los distintos servicios o áreas de las mismas, ya que los pasantes suelen rotar horarios y áreas de acuerdo a cronogramas planeados en los departamentos de enseñanza de las instituciones de salud. De esta manera, se pretendió cubrir los diversos escenarios en los cuales se desempeñan los pasantes.

El primer ítem del instrumento nos permitió conocer de manera general la opinión de los participantes acerca del desempeño de los pasantes de la Licenciatura en Enfermería con referente al trabajo que realizan durante el año de servicio social en la institución receptora, el cual fue considerado mayormente como adecuado, lo cual

coincide con lo encontrado por Crespo et al., 2009 donde 43.5% de los empleadores calificaron el desempeño laboral de los egresados de la Facultad de Estudios Superiores Zaragoza como muy bueno y los resultados de Rojas<sup>4</sup> donde los empleadores entrevistados dieron una excelente opinión acerca del desempeño de las y los egresados de la Universidad de Costa Rica.

Los participantes consideran en un 84% que los pasantes de la licenciatura en enfermería cuentan con el perfil requerido por la institución; esta opinión es reforzada por los resultados obtenidos en los ítems subsecuentes del instrumento, ya que en todos los casos, la respuesta más frecuente recae en "bueno", "muy bueno" o excelente, y que valoran los aspectos que integran un perfil profesional de acuerdo a la definición anterior.

De acuerdo a lo encontrado por Cruz y Barrios<sup>7</sup>, los empleadores refirieron que las actitudes que deben mostrar los egresados en su desempeño laboral son: actitud positiva, empatía, disponibilidad, respeto, puntualidad y responsabilidad por el trabajo, a fin de que brinden un cuidado integral al usuario, en el presente estudio el 85.3% opina que la actitud de los pasantes es adecuada de acuerdo a las necesidades de la institución; específicamente en cuanto a la responsabilidad, el 75% refiere que la responsabilidad fue cumplida debidamente. Sin embargo, los participantes emitieron una cantidad significativa de comentarios en lo que respecta a la actitud los cuales fueron agrupados en la categoría de Actitudes y Valores, donde se hace referencia al déficit de responsabilidad de los pasantes y se les exhorta a cultivar el respeto a las autoridades institucionales, actitud de servicio y compromiso. También, acerca del uso óptimo del tiempo, una tercera parte señala que es bueno, pero de igual forma, la opinión diverge en los comentarios que señalan las inasistencias de los pasantes e inconsistencias en el cumplimiento de su horario establecido. Esto es significativo pues uno de los objetivos específicos de la Licenciatura en Enfermería de la UJAT es "formar licenciados en enfermería con sólidas bases morales capaces de asumir valores que le permitan fortalecer su disciplina dentro del marco de la bioética que aseguren una atención de calidad", y ésta aspiración se reflejan también en el perfil profesional del egresado del mismo programa educativo que incluye actitudes de respeto, honestidad, responsabilidad, humanismo, servicio, empatía. Este déficit de actitudes positivas y empleo de valores como la responsabilidad, por parte de los pasantes puede tener múltiples causas, como el patrón de comportamiento personal de cada pasante, que a pesar de la formación profesional, puede no haberse modificado significativamente acorde al perfil de egreso esperado, y sigue haciéndose presente

durante el desempeño del servicio social, en este caso, es considerable analizar las estrategias que la UJAT ocupa para transmitir esos valores institucionales a sus alumnos y su eficiencia. Cabe señalar que la evaluación de los pasantes se llevó a cabo de manera general, es decir, al momento de contestar, los participantes valoraban a todos los pasantes de enfermería con los que habían interactuado y emitían una opinión acerca de ellos como grupo, no de manera individual, por lo que los comentarios referentes a falta de actitudes y valores pueden referirse a un caso en específico pero que fue mencionados como general; también en las instituciones de salud, existen pasantes de enfermería de diversas instituciones educativas, y a pesar de que a los participantes se les puntualizó que deberían emitir su juicio únicamente de los pasantes egresados de la UJAT, probablemente, no lograron identificar y diferenciar las actitudes mostradas por los alumnos que específicamente se les solicitaba, y mezclaron su opinión acerca de pasantes egresados de otras instituciones.

El inicio de la enfermería moderna se registra con Florencia Nightingale quien aseguró que para hacer enfermería se necesitaba conocimiento objetivo derivado de las ciencias básicas, de las reglas o procedimientos basados en principios científicos y de habilidades obtenidas por medio de la experiencia. Desde entonces y con mayor intensidad después de la Segunda Guerra Mundial, la enfermería ha pasado de un estatus de ocupación a un estatus de profesión; esto ha implicado la sustitución del uso de técnicas, por la aplicación de bases cognoscitivas, tecnológicas y estéticas como fundamento de su práctica.<sup>8</sup> Por esto, el objetivo general del programa de Licenciatura en Enfermería de la UJAT es formar profesionales líderes de la enfermería con sólidas bases científicas, metodológicas, tecnológicas y humanísticas; específicamente con excelencia académica y alta competencia profesional en la realización de las funciones propias de la disciplina; capaces de aplicar con eficiencia y eficacia, los procedimientos e instrumentos propios de su disciplina para ofrecer atención de calidad. En pro de este objetivo, el programa académico de servicio social, tiene como propósito principal el de contribuir a que el alumno adquiera las competencias propias del profesional de enfermería a través de su desempeño en el primero, segundo o tercer nivel de atención a la salud, contribuyendo a reforzar su perfil de egreso, por medio de la puesta en práctica de los conocimientos teóricos-prácticos adquiridos a lo largo de la carrera. En relación a esto, se cuestionó acerca de la capacidad de los pasantes para aplicar sus conocimientos teóricos en un escenario práctico, así como su nivel de autonomía, y la mayoría de los participantes opinaron que los pasantes han desarrollado ambas habilidades en un nivel

muy bueno. Esto difiere de la opinión de los egresados que participaron en el estudio de Rojas<sup>4</sup>, donde más de la mitad consideraba haber obtenido durante su formación académica buen conocimiento teórico, pero poco práctico, opinión que coincidió con lo descrito por el sector empleador que manifestó preocupación por la escasa dedicación del egresado para brindar atención directa al paciente y enfocarse mayormente en los registros administrativos y la gestión del servicio de salud. Esto manifiesta que la formación práctica de los licenciados en enfermería de la UJAT, es buena, puesto que logran aplicar sus conocimientos teóricos en un espacio práctico real y con cierto grado de autonomía relevante; lo que hace pensar que las prácticas clínicas y comunitarias que los alumnos llevan a cabo durante el periodo de formación profesional, tanto en los laboratorios de enfermería dentro de las instalaciones de la UJAT, como las realizadas en las instituciones del sector salud, están cumpliendo con el objetivo de acercar a los alumnos al escenario real y desarrollar sus habilidades prácticas.

En el estudio de Rojas<sup>4</sup>, también se visualizó el predominio de la formación hacia la atención hospitalaria sobre la atención preventiva, lo cual coincide con los comentarios emitidos por los participantes de este estudio donde sugieren “aumentar la capacidad para desempeñar sus conocimientos en campos comunitarios” y “prepararlos para la atención en primer nivel” mediante el incremento de las prácticas comunitarias durante su formación profesional para que conozcan el sistema de atención primaria a la salud; recomendaciones que fueron emitidas también por los empleadores encuestados por Cruz y Barrios<sup>7</sup> donde el 30% de empleadores consideran que existe dificultad para implementar las estrategias del programa nacional de salud, y el registro adecuado en los formatos específicos para cada estrategia. Cabe señalar, que en los comentarios emitidos, los participantes demandan de los pasantes mayores habilidades específicamente referentes al tipo de servicios que se presta la institución receptora, ya sea de salud comunitaria, hospitalaria o de especialidad; y probablemente no tomaron en cuenta que durante la formación profesional los alumnos adquieren habilidades generales, pero no se especializan como tal en algún tipo de atención, que la destreza en el desempeño de actividades específicas se desarrolla con la práctica prolongada y que el servicio social es parte del proceso de formación de los pasantes.

También, referente a los conocimientos teóricos, se obtuvieron opiniones que sugieren fortalecer los conocimientos del área biomédica, y temas específicos como RPBI, y Normas Oficiales Mexicanas, coincidiendo

con el 58.2% de los empleadores que consideran es necesario incrementar los conocimientos básicos en ciencias biomédicas en el estudio de Crespo<sup>9</sup>, y con Rojas<sup>4</sup>, donde el 9.3% de los egresados refieren débil conocimiento en fisiopatología e intervenciones. Esto es relevante puesto que las actividades de enfermería deben basarse en sustento teórico científico, que evidencie el progreso de la enfermería como ciencia y profesión, y así pugnar por el reconocimiento del quehacer enfermero. En base al Plan Estratégico de Desarrollo 2006-2016 de la UJAT, una política de formación integral de los estudiantes es que la formación sea central, además de: integral, crítica, emprendedora y competitiva. Estas cualidades de la formación educativa están plasmadas también en la visión del Plan de Desarrollo Institucional 2012 – 2016: “una universidad...que forma a sus egresados sólidamente competente, con espíritu emprendedor...” y en los objetivos del plan de estudios de Licenciatura en Enfermería: “formar licenciados en enfermería altamente capacitados y motivados para participar en la planeación de los servicios de salud y ejercer liderazgo para la toma de decisiones en el campo de enfermería y en coordinación con los grupos de trabajo interdisciplinarios. De acuerdo a los resultados, los participantes califican como buenas las habilidades de liderazgo, diseño y gestión de proyectos, iniciativa y espíritu emprendedor de los pasantes; lo cual refleja que se está cumpliendo en su mayoría con estas metas educativas, aunque no deja de ser un área de oportunidad para mejorar los comentarios expresados por los participantes acerca de la falta de liderazgo y formación emprendedora de algunos pasantes. Esto último coincide con lo presentado por Rojas<sup>4</sup>, donde los empleadores entrevistados enfatizan en que se debe mejorar el aspecto de las funciones gerenciales en los egresados; incluso los egresados consideran que se requiere de mayor tiempo para el desarrollo de experiencias de aprendizaje en los módulos y en el curso de Gestión del Cuidado, puesto que un 74.4% ha incorporado estas habilidades en su ejercicio profesional y el 4.7% considera que tiene conocimientos deficientes como para desempeñar puestos de jefatura. También, Crespo<sup>9</sup> encontró que los empleadores hacen énfasis en reforzar la habilidad en la toma de decisiones, trabajo en equipo, y los egresados encuestados en este estudio consideran casi en su totalidad que es importante reforzar las habilidades en la toma de decisiones y trabajo en equipo.

Las calificaciones asignadas a las habilidades interpersonales de los pasantes de servicio social fueron satisfactorias mayormente, ya que el trabajo en equipo y la capacidad para comunicarse son consideradas excelentes por la tercera parte de los participantes

aproximadamente. Esto refuerza la opinión favorable de la formación profesional de los pasantes ya que “la profesión de Enfermería, fundamentalmente centrada en la relación de ayuda en el campo sanitario, necesita una serie de competencias sociales, tanto intra como interpersonales, para el ejercicio adecuado de su profesión”, puesto que “los factores psicosociales como la competencia social están directamente implicados en el desempeño de la función asistencial y en el resto de funciones del profesional de la Enfermería”<sup>10</sup>.

Referente al compromiso ético, fue calificado como excelente por la mayoría de los participantes, similares a los obtenidos por Caligiore<sup>11</sup>, donde los egresados opinan que durante su formación académica obtuvieron las competencias referidas a aplicar los principios éticos en su desempeño profesional, para establecer una relación terapéutica con el usuario y para desarrollar investigaciones de carácter descriptivo en áreas de interés de la Enfermería. Cabe considerar los comentarios emitidos acerca de fomentar un sentido ético, de humanismo y empatía en la atención al usuario, aspecto que se remarca en la misión del programa de la Licenciatura en Enfermería: “formar profesionales... dispuestos a participar con ética, responsabilidad, y compromiso social en la atención de enfermería”.

Acerca de la calificación asignada a la Universidad Juárez Autónoma de Tabasco, como institución formadora de profesionales de enfermería, el 41.8% de los participantes consideró que es excelente y el 40.2% opina que es muy buena. Comentarios emitidos afirman lo anterior, donde se considera a la UJAT una institución de calidad, que forma profesionales mayormente aptos para el desempeño profesional. Los participantes en sus narrativas también sugieren a la institución: “seguir siendo capaces de mejorar día a día en todo los ámbitos, por el bien de los pacientes”. Otro aspecto a destacar en cuanto a los comentarios referidos a la universidad, es la falta de vinculación entre la UJAT y las instituciones receptoras de los pasantes, la cual es percibida por los participantes, quienes enfatizan la importancia de un supervisor proveniente de la institución educativa, que oriente al pasante acerca de sus derechos y obligaciones y se cerciore del cumplimiento de los mismos; cabe agregar que dichas actividades se encuentran bajo la responsabilidad de la Coordinación de Difusión, Extensión y Servicio Social de la DACS, quien a su vez solicita un responsable de cada Licenciatura para el seguimiento de los Prestadores de Servicio Social. Los participantes agregan que en las instituciones de salud se desconoce el programa operativo de servicio social, por lo cual, cada jefe de enseñanza o semejante a cargo, planea las actividades de los pasantes y diseña



el cronograma de rotación de turnos y servicios de acuerdo a las necesidades institucionales, propiciando frecuentemente el incumplimiento de los objetivos que la universidad planteó en el programa operativo de servicio social. Lo anterior podría deberse a la falta de personal de la institución educativa que se dedique específicamente al seguimiento de los pasantes, ya que como se mencionó anteriormente, estas actividades son desempeñadas por una sola persona perteneciente a la Coordinación de Estudios de Enfermería de la DACS, quien debe abarcar el seguimiento de todos los pasantes de cada promoción, que se desempeñan en los diferentes municipios del estado, en áreas urbanas y rurales, y diversos turnos de trabajo.

### Conclusiones

El desempeño de las actividades de los pasantes es considerado adecuado y que cuentan con el perfil requerido para desempeñarse profesionalmente.

La actitud de los pasantes es valorada como adecuada de acuerdo a las necesidades de la institución, sin embargo se reflejan deficiencias en la responsabilidad y cumplimiento en asistencia y horarios establecidos.

La habilidad de los pasantes para aplicar conocimientos teóricos a la práctica y la autonomía es considerada muy buena, se refleja menormente la falta de habilidad técnica pero resalta el déficit de conocimiento teórico en áreas específicas como ciencias biomédicas e intervenciones de enfermería en el primer nivel de atención a la salud.

Los pasantes cuentan con habilidades de liderazgo, diseño y gestión de proyectos, iniciativa, espíritu emprendedor, toma de decisión y resolución de problemas que son consideradas generalmente buenas, y que impactan positivamente en el desempeño de sus actividades.

El personal de las instituciones de salud considera que los pasantes cuentan con excelentes habilidades interpersonales, aunque el fomento del sentido ético profesional es un área de oportunidad para mejorar éste rubro.

La UJAT es considerada excelente en su labor de formar profesionales en enfermería de acuerdo a la opinión del personal de las instituciones de salud, aunque resaltan la necesidad de mayor vinculación con las instituciones de salud receptoras para dar correcto seguimiento a los pasantes.

### Referencias

1. Sánchez, M., Mungaray, A. Problemática del

servicio social y propuestas para su mejoramiento. México: Asociación nacional de universidades e instituciones de educación superior. 2000:12.

2. Secretaría de Salud. Perfiles de enfermería. Subsecretaría de Innovación y Calidad Comisión Interinstitucional de Enfermería de la SS. 2009.

3. Vázquez, F. Competencias profesionales de los pasantes de enfermería, medicina y odontología en servicio social en México. Rev. Panam. Salud Pública. 2010;284:298-304

4. Rojas, L. Pertinencia del plan de estudios de la Licenciatura en Enfermería de la Universidad de Costa Rica con el contexto socio-laboral. Rev. Actual en Costa Rica. 2013; 24:1-16.

5. Asociación Nacional de Universidades e Instituciones de Educación Superior. Anuario estadístico de la población escolar en la educación superior. [Libro de excel]. 2013. Disponible en: <http://www.anuies.mx/informacion-y-servicios/informacion-estadistica-de-educacion-superior/anuario-estadistico-de-educacion-superior>

6. Asociación Nacional de Universidades e Instituciones de Educación Superior. Hacia un programa estratégico para el desarrollo del servicio social de la educación superior: una propuesta de la ANUIES [Documento de Word] 2004.

7. Cruz, F., & Barrios M. Opinión de empleadores sobre desempeño de Egresados de la Facultad de Enfermería Poza Rica, México. ENE, Revista de Enfermería. 2010; 42:40-44.

8. Quintero, A. Una reflexión sobre el desarrollo de la investigación en enfermería. Espíteme. 2005; 31.

9. Crespo, S., González, M. S., Cuamatzi, M. T., Domínguez L., & González, L. I. Percepción de empleadores sobre el Licenciado en Enfermería de la Facultad de Estudios Superiores Zaragoza. Revista Enfermería Universitaria ENEO-UNAM. 2009; 61:7-11

10. Gonzales, N., & Lobato, C. Evaluación de las competencias sociales en estudio de enfermería. Bordon.2008; 60(2):91-106.

11. Caligiore, I. Pertinencia de la formación académica de la carrera de enfermería. Revista Investigación Arbitraria. 2012; 16(54).