

Nivel de satisfacción de prestadores de servicio social durante la pandemia en ISSSTECALI Tijuana



Level of satisfaction of social service providers during the pandemic at ISSSTECALI Tijuana

José Isaac Valenciano Vega,* Fabiola Hernández Soberanes,†
Irma Patricia Ibarra Arellanes‡

RESUMEN

Introducción: La satisfacción de los estudiantes sobre la calidad del servicio educativo tiende a ser un criterio muy subjetivo y a depender de estados emocionales, pero ahora se suma la situación de una emergencia sanitaria que ha interrumpido todas las actividades humanas, incluyendo el proceso educativo en áreas de la salud. **Objetivo:** Conocer el nivel de satisfacción de los prestadores de servicio social en unidades de salud y en tiempos de pandemia. **Diseño:** Descriptivo, transversal, observacional. **Material y métodos:** Se obtuvieron datos de un cuestionario y la información sociodemográfica y reactivos para medir el nivel de satisfacción de los prestadores de servicio social de áreas médicas. **Aspectos bioéticos:** Ningún eje bioético se vio comprometido, se tomaron todas las medidas para la protección de datos. **Resultados:** Se revisaron 26 cuestionarios de un total de 28 prestadores de servicio social. El sexo predominante fue el femenino, las carreras con mayor representación son Enfermería y Cirujano Dental. El 65% lo percibe como un campo clínico óptimo para aprender. **Conclusiones:** La gran mayoría se siente satisfecho de sus actividades, adquisición de habilidades y actitudes. La percepción de la satisfacción es muy buena tanto en la unidad receptora como en general de la institución y manifestaron que se cumplieron sus expectativas y están insatisfechos por el monto de la beca.

Palabras clave: Satisfacción, estudiantes, pandemia.

ABSTRACT

Introduction: The satisfaction of students regarding the quality of the educational service tends to be a very subjective criterion and to depend on emotional states, but now there is the situation of a health emergency that has interrupted all human activities including the educational process in health areas. **Objective:** To know the level of satisfaction of social service providers in health units and in times of pandemic. **Design:** Descriptive, cross-sectional, observational. **Material and methods:** Data were obtained from a questionnaire and sociodemographic and reactive information to measure the level of satisfaction of social service providers in medical areas. **Bioethical aspects:** No bioethical axis was compromised, all measures were taken for the protection of data from the database. **Results:** 26 questionnaires from a total of 28 social service providers were reviewed. The predominant sex was female, the careers with the highest representation are Nursing and Dental Surgeon. 65% perceive it as an optimal clinical field to learn. **Conclusions:** The vast majority feel satisfied with their activities, acquisition of skills and attitudes. The perception of satisfaction is very satisfactory both in the receiving unit and in general at the institution and they stated that their expectations were met and they are dissatisfied with the amount of the scholarship.

Keywords: Satisfaction, students, pandemic.

* Maestría en Salud Pública.

† Maestría en Administración de Instituciones de Salud.

‡ Maestría en Educación.

Correspondencia:

JIVV, ivalenciano@issstecali.gob.mx

Conflicto de intereses: Ninguno.

Citar como: Valenciano VJI, Hernández SF, Ibarra AIP. Nivel de satisfacción de prestadores de servicio social durante la pandemia en ISSSTECALI Tijuana. Rev CONAMED. 2021; 26(1): 17-26. <https://dx.doi.org/10.35366/99124>

Financiamiento:

Con recursos propios.

Recibido: 28/01/2021.

Aceptado: 22/02/2021.

INTRODUCCIÓN

En un México con todos estos cambios sociales, económicos, políticos y epidemiológicos de la población, hay procesos que no han sufrido modificaciones, tal es el caso del servicio social en las áreas médicas, que al igual que en sus comienzos se desarrolla en un periodo de un año, con prioridad en las comunidades con mayor rezago. El servicio social es un periodo académico obligatorio previo al proceso de titulación, es de tiempo completo durante el ciclo, lo que impide que el prestador pueda dedicarse a otra actividad y la remuneración económica otorgada es a través de una beca. Tiene como propósito fundamental vincular al alumno con su entorno real y retribuir a la sociedad, en forma de acción social, lo que recibió durante su formación. Los alumnos que cursan el último año de la carrera están en una etapa en la que se debe adquirir conciencia de su nivel educacional, reafirmar sus conocimientos y lo que es más importante, replantear la relación que tiene con los servicios de salud, con la propia comunidad y con el equipo de salud.

Definiciones

Campo clínico: establecimiento para la atención médica de los sectores público y social, constituido para la prestación del servicio social de medicina y estomatología.

Institución de salud: organización perteneciente al Sistema Nacional de Salud, que cuenta con uno o más establecimientos para la atención médica.

Pasante: estudiante de una institución de educación superior que cumple con los requisitos académicos, administrativos y jurídicos para prestar el servicio social en un campo clínico.

Plaza: figura de carácter temporal, unipersonal e impersonal que tiene presupuestal y administrativamente una adscripción para ocupar un campo clínico, sin que ello implique relación laboral alguna, para los efectos de la prestación del servicio social.

Programa académico: instrumento elaborado por la institución de educación superior en concordancia con los programas nacionales y estatales de salud, describe los propósitos formativos, contenidos y actividades de enseñanza-aprendizaje,

docencia e investigación que debe desarrollar el pasante durante la prestación del servicio social.

Programa operativo: instrumento elaborado por la institución de salud en coordinación con la institución de educación superior y con base en el programa académico, tomando en cuenta las necesidades epidemiológicas y demográficas de la entidad.

Servicio social: trabajo de carácter temporal y mediante retribución que ejecutan y prestan los pasantes en interés de la sociedad y del Estado.¹

Satisfacción laboral

La satisfacción laboral podría ser el resultado entre las necesidades y actitudes que se tienen frente al trabajo y los prejuicios, valores y creencias que se desarrollan en el entorno laboral y se confrontan con las expectativas; para el logro de ésta se requieren intervenciones organizacionales.²

Cuando el personal se encuentra satisfecho se logra una mayor productividad y su compromiso con la institución se manifiesta.^{3,4} Las teorías acerca de la satisfacción laboral son las denominadas como necesidades higiénicas que implican tanto el ambiente físico y psicológico del trabajo y las necesidades motivacionales que son las que incluyen el mismo contenido del trabajo desarrollado. Los factores vinculados con la satisfacción de las personas en el trabajo pueden resumirse en las siguientes:

Condiciones de trabajo

- Condiciones físicas, ambientales, seguridad y horario de trabajo.

Formación

- Formación recibida para el desarrollo profesional.
- Posibilidades de formación para el desarrollo profesional.
- Respuesta a las peticiones de formación.

Promoción y desarrollo profesional

- Grado de aprovechamiento de la capacidad profesional.
- Satisfacción de las expectativas de promoción o desarrollo profesional.

Reconocimiento

- Reconocimiento del trabajo realizado, al cumplimiento de responsabilidades y a la retribución al trabajo realizado.

Relación jerárquica

- Capacitación del superior directo para ejercer sus funciones organizativas.
- Orientación y apoyo suministrado por el superior directo para el desempeño.
- Trato personal recibido por el superior directo.
- Valoración de la relación profesional con el superior directo.

Participación

- Posibilidades de participación en la mejora del funcionamiento de la organización.
- Frecuencia con la que el superior directo discute los proyectos que afectan a la unidad.

Organización y gestión del cambio

- Grado de conocimiento sobre la estructura, las unidades y actividades de la organización.
- Organización del trabajo.
- Coordinación entre las diferentes áreas de la organización.

Clima de trabajo

- Relación entre compañeros y ambiente de trabajo en la unidad y de otras unidades.

Comunicación interna

- Información recibida para la correcta ejecución del trabajo.
- Información sobre las decisiones tomadas por la dirección con repercusión en el trabajador.
- Repercusión de las sugerencias/aportaciones realizadas para la mejora de la unidad.

Conocimiento e identificación con los objetivos

- Adecuación de los objetivos y planes de actuación de la unidad.

- Nivel de conocimientos sobre los objetivos, proyectos y resultados.

Percepción de la dirección

- Adecuación de las decisiones tomadas por el equipo directivo.
- Receptividad de la dirección a problemas/demandas de los trabajadores.

Política e impacto medioambiental

- Adecuación de la política medioambiental.
- Importancia del plan de gestión medioambiental.
- Grado de implicación en el plan de gestión medioambiental.

Otras variables son:

Características específicas del puesto de trabajo

- Sueldo. Jornada de trabajo y posibilidad de promoción.

Condiciones de trabajo

- Mercado laboral en su conjunto.
- Condiciones de trabajo.
- Facilidad de entrar y salir del mercado laboral.

Valoración subjetiva del trabajador relacionada con ese puesto de trabajo

- La satisfacción de los estudiantes sobre la calidad del servicio educativo tiende a ser un criterio muy subjetivo y puede depender de estados emocionales.⁵ En el pasado se ha establecido que la real satisfacción del hombre con su empleo se basa en el hecho de que el puesto de trabajo ofrece la oportunidad de tener responsabilidad y por ende el crecimiento personal.⁶ De igual manera, se ha documentado que la satisfacción académica varía según la carrera y los grados cursados por el alumno, también hay diferencias en cuanto al sexo y se ve influenciada por contenidos constructivistas.^{7,8} Por otra parte, las instituciones de educación enfocan sus programas a que los estudiantes desarrollen

habilidades y se puedan integrar a los entornos laborales.⁹ Sin embargo, los resultados de algunos estudios ponen de manifiesto que el personal becario es uno de los más insatisfechos.¹⁰

La educación médica en tiempos de coronavirus

A partir de 2019 se presentaron los primeros casos en China de pacientes infectados por un nuevo virus (el SARS-CoV-2) que se ha convertido en una pandemia, la cual ha provocado presión a los sistemas de salud y a la economía a nivel mundial, así como a todas las actividades humanas.¹¹ Con la pandemia, además de los problemas sanitarios y económicos, se suma la interrupción de la educación médica continua como tradicionalmente se desarrollaba en escenarios clínicos presenciales y que hoy en día representan todo un desafío para los expertos educadores médicos para dar una respuesta efectiva en la formación de los nuevos profesionales de la salud. Mientras la pandemia persista lo que queda es aprender de la misma y buscar soluciones prácticas, pero con una visión futura en cuanto a la educación médica se refiere. Por lo pronto contamos con herramientas como las redes sociales u otras modalidades que pueden ser de ayuda en estos tiempos, la clave está en la innovación y transformación para implementarlas en el proceso de la educación médica.¹²

En general, en nuestro país, el proceso de aprendizaje en áreas de la salud sigue un modelo, tal como lo tiene implementado el Instituto Nacional de Pediatría a través de la enseñanza clínica a los residentes médicos de especialidad, donde se favorece la adquisición de conocimientos que proporciona el especialista al aprendiz y respaldado por una supervisión constante tanto por el personal médico especializado como por médicos en formación de mayor jerarquía, provocando que quien está en ese proceso adquiera las competencias y habilidades necesarias, pero también respeta y favorece la toma de decisiones necesarias en la profesión médica. Por lo que en esa institución aprobaron un programa basado en cinco ejes: seguridad, reducción de las tasas de contagio en el personal sanitario, formación, gestión del aprendizaje y atención integral con apoyo en salud mental.¹³

La pandemia ha forzado a adquirir nuevas formas de atención médica, por ejemplo, a través de la utilización de programas (*software*), cuyo propósito es reducir el contacto de grandes masas en hospitales, clínicas o consultorios, es decir, nuevos aprendizajes de los profesionales de la salud tendientes a garantizar un distanciamiento físico adecuado, pero con el propósito de asegurar un acceso a los pacientes en tiempo de pandemia. Sin embargo, la implementación de estos procesos de atención se ha obstaculizado incluso por los propios profesionales de la salud, pero por otra parte se ha encontrado que tanto pacientes como profesionales de la salud, anteriormente incapaces de usar nuevas tecnologías, han adquirido habilidades de forma efectiva en el uso de videoconferencias para el trabajo, pero de igual manera para comprar, socializar, ejercitarse y aprender.¹⁴

MATERIAL Y MÉTODOS

El universo de estudio fueron los cuestionarios de satisfacción aplicados a los prestadores de servicio social. La muestra se obtuvo por conveniencia y se incluyeron 26 cuestionarios. La unidad de análisis fue el cuestionario de satisfacción de prestadores de servicio social (CSPSS). Los cuestionarios incluidos fueron los aplicados a becarios de las carreras médicas y afines que realizaron su servicio social durante el año 2020 en algún campo clínico del ISSSTECALI (Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Gobierno y Municipios del Estado de Baja California) con sede en los municipios de Tijuana, Tecate y Rosarito. El diseño del protocolo es descriptivo, transversal y observacional.

Procedimiento

Se obtuvieron los resultados de las preguntas del cuestionario dividido en varias partes a saber:

- Datos de identificación del prestador de servicio social como edad, sexo, carrera y escuela o universidad de procedencia y unidad de adscripción.
- Reactivos para medir la percepción sobre el servicio social.
- Reactivos sobre la satisfacción de las actividades.

- Reactivos sobre la satisfacción de la adquisición de habilidades.
- Reactivos sobre la satisfacción de la adquisición de valores y actitudes.
- Reactivos sobre la satisfacción de la organización de la unidad médica.
- Reactivos para conocer el contexto personal del prestador de servicio social.
- Reactivos para conocer la evaluación del prestador de servicio social de la unidad médica.
- Evaluación general de la institución.

RESULTADOS

Se revisaron 26 cuestionarios de satisfacción dirigidos a prestadores de servicio social en las diferentes unidades médicas receptoras de alumnos. Los cuestionarios consultados pertenecen a diversas carreras cuya distribución se describe en la *Tabla 1*.

El sexo que predominó fue el femenino con 19 (73.1%) y siete hombres (26.9%).

En cuanto a la distribución por grupo de edad, la gran mayoría (25) correspondientes a 96.1% están ubicados entre los 20 y 30 años, y el resto (1), es decir, el 3.9% está ubicado entre los 31 a 41 años.

Con respecto a las instituciones educativas de procedencia la información se muestra en la *Tabla 2*.

Las respuestas para explorar la percepción que tienen los pasantes sobre el servicio social están reflejadas en la *Tabla 3*.

La valoración de la correlación de las actividades que realizan de acuerdo con su carrera fue de 9.2 sobre una escala de 10. En relación con esta pregunta las respuestas se reflejan en la *Figura 1*.

Tabla 1: Distribución de los prestadores de servicio social de ISSSTECALI.

Carrera	n	%
Enfermería	15	57.7
Medicina	2	7.7
Nutrición	3	11.5
Cirujano Dentista	6	23.1

Tabla 2: Instituciones educativas de procedencia de los prestadores de servicio social.

Escuela de procedencia	n	%
UABC campus Tijuana	5	19.2
UABC campus Valle Palmas	10	38.5
IMSS Tijuana	2	7.7
Cruz Roja Tijuana	3	11.5
Universidad Iberoamericana	1	3.8
Universidad Xochicalco campus Tijuana	2	7.7
Centro Universitario de Tijuana	1	3.8
UNIDEP	2	7.7

UABC = Universidad Autónoma de Baja California; UNIDEP = Universidad del Desarrollo Profesional.

La respuesta a la pregunta relacionada con el empeño que el pasante ha puesto en las actividades que se le han asignado fue de 9.5 en una escala de 10. Las respuestas de la percepción de la satisfacción en las actividades, responsabilidades, aprendizaje, habilidades de desarrollo profesional y personal durante el servicio social están reflejadas en la *Tabla 4* en donde 10 representa el máximo y uno el mínimo de satisfecho.

Las respuestas relacionadas con la situación personal del PSS se agrupan en la *Tabla 5*.

Asimismo, las respuestas con un enfoque para medir la satisfacción de la adquisición de las habilidades, de valores y actitudes, la evaluación de la unidad médica de adscripción, las consideraciones generales y los trámites administrativos están agrupadas en las *Tablas 6 a 10*, donde 10 representa el máximo de satisfacción y uno el mínimo.

DISCUSIÓN

A partir de la pandemia de COVID-19 existen reportes en los que se hace referencia de la incertidumbre acerca de la formación de recursos humanos en salud; por lo tanto, decidimos medir el nivel de satisfacción de los prestadores de servicio social en áreas médicas y afines. La percepción de la satisfacción se compone de las expectativas de

Tabla 3: Percepción acerca del servicio social.

Ítem	Opciones de respuesta	n	%
¿Qué representa primordialmente para ti el servicio social?	Una oportunidad de aprender	17	65.4
	Un requisito para titularme	1	3.8
	Una oportunidad para relacionarme con el mundo laboral	4	15.4
	Una forma de contribuir a la sociedad (servicio a la comunidad)	4	15.4
¿Qué tan importante es para ti el servir a la comunidad?	Muy importante	17	65.4
	Importante	9	34.6
	Poco importante	0	0
	Nada importante	0	0
¿Cuál es el principal motivo por el cual nos elegiste para realizar tu servicio social?	Es un campo que tiene buena reputación	23	88.5
	Es un campo que se encuentra cerca de mi casa	2	7.7
	No deseaba salir de la ciudad	0	0
	Se me facilitaba por el horario	1	3.8
	No tuve otra opción mejor	0	0

las personas por el trabajo realizado, las actitudes hacia el trabajo y el entorno laboral.

De acuerdo con los resultados, los participantes se sienten muy satisfechos, tal vez un factor pudiera ser el hecho de que se les asignen tareas y actividades acordes a su profesión; de igual manera, todos los pasantes tienen un modelo de aprendizaje con un tutor debidamente asignado, lo cual también fue muy bien calificado.

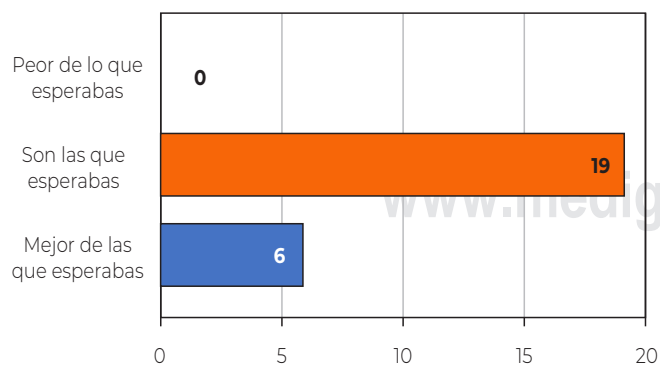


Figura 1: Correlación de las actividades de acuerdo con la carrera de los prestadores de servicio social.

El ambiente donde desarrollan sus actividades es bueno, tal como se refleja en las altas calificaciones que le otorgan a la unidad médica receptora a la cual consideran con niveles altos de seguridad y confianza. Globalmente, los prestadores perciben y califican muy bien al ISSSTECALI.

El servicio social es presencial dentro de la institución y al parecer no ha repercutido negativamente, aun a pesar de la situación de la pandemia que hoy vivimos.

Las medidas de bioseguridad han permeado a todos los profesionales de la salud, incluidos los becarios, y se ha implementado educación de temas teóricos a través de las diferentes plataformas digitales.

El modelo implementado durante la pandemia dentro de ISSSTECALI está conformado por los siguientes ejes:

- **Modelo planeado para la evaluación por competencias:** es decir, el plan de contenidos académicos está basado en la pirámide de Miller para la evaluación en áreas médicas y se conforma a través de los diferentes saberes (saber, saber hacer y saber ser), con lo que

Tabla 4: Satisfacción de las actividades realizadas en el servicio social.

	Ítem	Promedio
Nivel de satisfacción	Actividad que desempeñas	9.2
	Responsabilidades que te asignaron	9.2
	Aprendizaje adquirido	8.9
	Habilidades adquiridas	8.7
	Desarrollo profesional	9
	Desarrollo personal	9.1
	Compensación (apoyo económico)	6.7
	Nivel de satisfacción global	9.1
	Las actividades que realizas crees que te ayudarán en el trabajo que deseas tener en el futuro	8.7
	Qué tan satisfecho estás con tu tutor	9.5

Tabla 5: Situación personal del pasante durante el servicio social.

	Ítem	Opciones de respuesta	n	%
Situación personal y servicio social	¿Trabajas en este momento?	Sí	18	69.2
		No	8	30.8
	¿Eres proveedor de tu familia?	Sí	6	26.9
		No	19	73.1
	¿Tienes dependientes tuyos?	Sí	5	19.2
		No	20	80.8
	¿Tu situación económica pone en peligro tu servicio social?	Sí	3	11.5
		No	22	84.6
	¿Cuentas con apoyo familiar?	Sí	23	88.5
		No	3	11.5

Tabla 6: Nivel de satisfacción en la adquisición de habilidades.

	Ítem	Promedio
Adquisición de habilidades	Aplicación de conocimientos	9.4
	Capacidad de análisis	9.5
	Compromiso con los usuarios de la unidad	9.7
	Creatividad e innovación	8.5
	Ética profesional	9.6
	Iniciativa	9.6
	Liderazgo	9.2
	Puntualidad	9.7
	Trabajo en equipo	9.9
	Solución de problemas	9.6
	Toma de decisiones	9.2

Tabla 7: Satisfacción en la adquisición de valores y actitudes.

	Ítem	Promedio
Adquisición de valores y actitudes	Honestidad	9.8
	Responsabilidad	9.7
	Compromiso	9.8
	Humanismo	9.9
	Ética	9.8
	Creatividad	9.0
	Innovación	8.8
	Empatía	9.7

privilegiamos el conocimiento, la aplicación del mismo y los valores universales.

- **Seguimiento a la salud biopsicosocial de los prestadores de servicio social:** evaluación y seguimiento médico y psicológico desde su ingreso y durante el año académico.
- **Modelo de enseñanza al aprendiz:** el modelo de enseñanza está basado en que el alumno (aprendiz) adquiera conocimientos útiles y los aplique correctamente con humanismo, por lo que el programa lo desarrollamos con los siguientes enfoques:

- **Enfoque constructivista:** el alumno es el máximo responsable de su propio proceso de aprendizaje.
- **Aprender a resolver los problemas reales de salud de la población que atiende:** el enfoque del aprendizaje debe ser orientado a resolver problemas, valiéndose de la consulta de la literatura médica, pero que también se preocupe por resolver las necesidades de los usuarios del sistema de salud.

Logro de competencias con valores

- **Educación continua:** se privilegia el valor del autoaprendizaje.
- **Trabajo en equipo y multidisciplinario:** se privilegia el trabajo en equipo.
- **Participación en la educación a los usuarios de los servicios de salud:** lograr la interacción con los pacientes y sus familias.
- **Medición del nivel de satisfacción:** medir la percepción del nivel de satisfacción al finalizar el ciclo para identificar áreas de oportunidad.

El modelo opera de la siguiente manera: todo alumno (aprendiz) debe estar asignado a un supervisor (tutor/supervisor). El tutor evaluará los saberes, programará sesiones clínicas con casos simulados o teóricos; el aprendiz demostrará que sabe hacer la actividad programada y, por último, se ofrecerá

Tabla 8: Evaluación de la unidad de adscripción.

	Ítem	Promedio
Evaluación de la unidad médica	De la organización que tiene la unidad médica	9.1
	Del ambiente laboral	9.3
	Condiciones de trabajo en la unidad	9.4
	Higiene de la unidad médica	9.4
	Instalaciones de la unidad médica	9.1
	Equipo para desarrollar las actividades	9.2
	Insumos con los que cuenta la unidad	9.3
	Oportunidad para hacer algo útil para la sociedad	9.4
	Trato de tu tutor	9.7
	Trato que te ofrece el personal en general	9.6
	Evaluación general de la unidad	9.4

libertar al aprendiz de proponer estrategias en la atención (autonomía) en el plan de manejo.

Finalmente, el supervisor emitirá la evaluación por escrito con retroalimentación.

Medidas de bioseguridad: todas las actividades se realizarán bajo estrictas medidas de bioseguridad, para lo cual se contemplan las siguientes actividades: las asistenciales directas al paciente, prevención y promoción de la salud de manera presencial y se otorga capacitación al respecto.

Recursos de aprendizaje: los recursos de aprendizaje implementados son:

- **Modalidad presencial:** mientras las condiciones sanitarias lo permitan, la enseñanza será presencial con exposición en aula.
- **Modalidad virtual:** se aprovechan los recursos con los que cuenta la institución a través de las tecnologías de la comunicación e informática y plataformas virtuales.
- **Práctica clínica:** es fundamental para la adquisición o reforzamiento de competencias, habilidades y destrezas, por lo que se considera esencial.

- **Actividades generales:** asignación de temas de autoaprendizaje, casos clínicos y revisiones bibliográficas.
- **Actividad investigativa:** se promueve la actividad investigativa.
- **Contenidos de acuerdo con cada carrera:** los contenidos que se programarán (semestralmente) serán acordes a lo que cada carrera requiere.

CONCLUSIONES

Los encuestados perciben al servicio social como una oportunidad de aprendizaje y como una etapa importante en su desarrollo.

La mayoría seleccionó este campo clínico por su reputación.

Las actividades que desarrollan están correlacionadas con su carrera.

La satisfacción de las actividades, responsabilidades, aprendizaje y habilidades para el desarrollo profesional y personal durante el servicio social es muy bien evaluada.

Tabla 9: Consideraciones generales de la unidad médica receptora de prestadores de servicio social.

	Ítem	Promedio
Consideraciones	¿Te gustaría laborar en el futuro en esta unidad médica?	9.0
	¿Volverías a escoger esta unidad para realizar el servicio social?	9.0
	¿Recomendarías a otros alumnos de tu universidad para realizar el servicio social en esta unidad?	9.1
	¿Te atenderías en esta unidad en caso de requerirlo?	9.7

Tabla 10: Satisfacción de los trámites administrativos.

	Ítem	Promedio
Atención administrativa	¿El curso de inducción te es de utilidad para el desarrollo del servicio social?	9.7
	¿Cómo fue la atención recibida en la Jefatura de Enseñanza (Hospital Mirador) al ingreso al Servicio Social?	10
	¿Tuviste problema para inscribirte al servicio social?	7.2
	¿Has solicitado algún trámite y te lo han resuelto?	9.0

La mayor parte de los prestadores de servicio social son apoyados por su familia.

El campo clínico es evaluado con muy altas calificaciones en la adquisición de habilidades y actitudes.

La unidad médica en su conjunto es evaluada con calificaciones muy altas, al igual que la evaluación global del ISSSTECALI.

Por último, existe una insatisfacción por el monto de la beca.

REFERENCIAS

1. NOM-009-SSA3-2013. Educación en Salud. Criterios para la utilización de los establecimientos para la atención médica como campos clínicos para la prestación del servicio de medicina y estomatología.
2. García-Ramos M, Luján-López ME, Martínez-Corona MA. Satisfacción laboral del personal de salud. *Rev Enferm IMSS*. 2007; 15 (2): 63-72.
3. García-Hernández Y, Martínez-García MD, Rivera-López MI, Gutiérrez-Fragoso G. Satisfacción laboral del personal de enfermería en dos instituciones de salud públicas: caso Hidalgo, México. *Instituto Tecnológico Superior del Oriente del Estado de Hidalgo*; 2016. pp. 26-42.
4. Urquiza R. Satisfacción laboral, y calidad del servicio de salud. *Rev Méd La Paz*. 2012; 18 (2): 65-69.
5. Norbario MC. Satisfacción estudiantil de la calidad del servicio educativo en la formación profesional de las carreras técnicas de baja y alta demanda [Tesis]. Perú: Universidad Peruana Cayetano Heredia; 2018.
6. Herzberg F. Satisfacción laboral: encuesta de evaluación. Estados Unidos: 1967.
7. González-Contreras A, Pérez-Villalobos C, Hechenleitner M, Vaccarezza-Garrido G, Toirkens-Niklitschek J. Satisfacción académica y prácticas pedagógicas percibidas por estudiantes de salud de Chile. *FEM*. 2019; 22 (3): 103-107.
8. Pavón-León P, Gogeochea-Trejo MC, Blázquez-Morales MSL, Blázquez-Domínguez CR. Satisfacción del personal de salud en un hospital Universitario. *Salud en Tabasco*. 2011; 17 (1-2); 13-31.
9. Puleo Puleo D, García Rojas E, Serrano Rivera MA. Satisfacción de estudiantes de Medicina con un Hospital Simulado en Universidad del Valle de México. *Horiz Sanitario*. 2016; 15 (3): 135-141.
10. Carrillo-García C, Martínez-Roche ME, Gómez-García CI, Meseguer-de-Pedro M. Satisfacción laboral de los profesionales sanitarios de un Hospital Universitario: análisis general y categorías laborales. *Anal Psicol*. 2015; 31 (2): 645-650.
11. Lorgelly PK, Adler A. Impact of a global pandemic on health technology assessment. *Appl Health Econ Health Policy*. 2020; 18 (3): 339-343. doi: 10.1007/s40258-020-00590-9.
12. Mian A, Khan S. Medical student education in the time of COVID-19. *Medical student education in the time of COVID-19. BMC Med*. 2020; 18: 100.
13. Reynés-Manzur JN, Vázquez-Rivera M, Velázquez-Challa S, Kuri-Ayala S, Cravioto-Quintana P, Galván-Castillo F et al. Gestión del aprendizaje en tiempos de COVID-19. *Acta Pediatr Mex*. 2020; 41 (Suppl: 1): 137-143.
14. Schwamm LH, Estrada J, Erskine A, Licurse A. Virtual care: new models of caring for our patients and workforce. *Lancet Digit Health*. 2020; 2 (6): e282-e285.